Ⅵ.　消費者契約法に係る相談等事例の収集及び分析

本資料は、これまでに委員からの御報告において紹介された相談等事例及び事務局において収集した相談等事例の概要をまとめたものである。

なお、「和解（示談）事例」、「裁判中の事例」という記載のあるものは、第６回検討会委員提出資料１－１添付資料②の「事案の種別」欄にその旨の記載があったものである。「ＡＤＲ事例」という記載あるものは、国民生活センター紛争解決委員会のＡＤＲ事例である。「差止請求事例」という記載のあるものは、適格消費者団体による差止請求事例において対象となった契約条項である。その他については、「相談事例」と記載している。

	論点項目	事例概要
【1】	消費者概念の在り方	［相談事例］ 盗聴器を探して取り外すサービスのフランチャイズ契約を締結した。そのために必要な機器を 100 万円で購入し、業者認定の漏洩士を取得し、毎月 12000 円のロイヤリティを払っている。大手引越業者と契約しているため仕事はたくさんあるので、月 30 万円以上の収入は確実であると説明されたが全く仕事がない。返金してほしい。
【2】	消費者概念の在り方	［相談事例］ インターネットでアルバイトを探したところ、モデルの求人募集があったので応募して面接を受けた。合格となったが、「仕事をするためにはレッスンを受けたほうがよい。レッスン費用は 40 万円だがあなたは有望なので 20 万円にする。レッスンを受けている間にも仕事があるのですぐに元が取れる」と言われた。一度帰って考えたが、すぐに元が取れるのであればと思い、モデル所属契約とレッスン受講契約を締結した。仕事の紹介はなく収入がない。返金してほしい。
【3】	消費者概念の在り方	［相談事例］ 自宅で副業ができないかとネット検索して、ドロップシッピングの広告を見つけて資料請求をしたらＡ社から電話があった。「利益が十分に得られるだけ卸値が安い。」と言われ、50 万円のドロップシッピング契約を締結した。ＨＰが立ち上がったが、契約前の説明と全く異なり、卸値は高価格であり自分のＨＰは検索エンジンに出てこないため、注文は全くなかった。そんな中、Ｂ社から電話があった。検索エンジンの上位にアップさせる、必ず効果があると言われ、１年間の 50 万円のＳＥＯ対策サービスの契約をした。検索エンジンには相変わらず出てこない上、ドロップシッピングの事業者が行政処分を受けたのでドロップシッピングもできなくなった。ＳＥＯ対策サービスの契約を解約したい。
【4】	消費者概念の在り方	［相談事例］ 販売会社Ａの販売員が来訪し、盗聴防止用として電話機等のリース契約を勧められた。「収入が少ないので高額な支払いはできない」と何度も断って「帰ってほしい」と伝えたが応じてもらえなかった。根負けしてリース会社との間で、月額約２万円、84 カ月間の電話主装置と電話機の契約をした。その際、自宅玄関に掲げていた寺の名前で契約した。しかし、寺は亡くなった弟が生前家庭内で仏像を拝むだけのものだった。電話機を設置した当日から解約を求め続けたが応じてもらえなかった。新しい電話機の使い方もわか

	論点項目	事例概要
		らないため、もとに戻してほしいと連絡をしたところ、約１週間後、再び販売会社の販売員が自宅に来訪し、契約した電話主装置と電話機を取り外した。そのため、それ以降は以前から使用していた黒電話を使用してきた。解約したい。
【5】	消費者概念の在り方	［相談事例］ ネット通販事業のホームページを立ち上げたばかりの個人 電話勧誘で SEO 対策サービスを契約（ネット検索で上位にくるというサービス） クレジットで３年間 50 万円程度の利用契約を締結 中途解約はできないと言われた。
【6】	消費者概念の在り方	［和解（示談）事例］ ・ホームページリース ・個人事業者と変わらない、小規模株式会社への信販会社からのリース料請求訴訟 ・加盟店がホームページ製作をリースで請け負いながら、製作せず倒産 ・信販会社は「コンピューターソフトのリースだ」と説明を受けていたと主張 ・目的物不一致のリース契約の不成立、錯誤無効、詐欺取消、引渡未了、債務不履行解除、損害賠償請求権との相殺等を主張して、支払拒絶・裁判所から２／３の和解金支払を内容とする和解勧告 ・依頼者が受け入れたため和解（分割支払）
【7】	消費者概念の在り方	［和解（示談）事例］ ビジネスホンのリースだが、アパートの一室に暮らしている女性について、架空の屋号で契約させていた。
【8】	消費者概念の在り方	［相談事例］ 個人事業主（菓子製造販売） ＨＰ作成依頼 勧誘における説明で、誇大な効果を強調され契約締結（実際のところその効果に疑問有り、取り消したい）
【9】	消費者概念の在り方	［和解（示談）事例］ 贈答品販売事業のフランチャイズ契約 退職後商売を始めようと相手方と契約を締結した高齢者（男性） 詐欺、錯誤、説明義務違反を主張 最終的には裁判上で、相手方からの 140 万円程度の売掛金請求を支払わなくても良いものとするゼロ和解が成立。
【10】	消費者概念の在り方	［裁判中の事例］ 請負建築業者が、建物（マンション）完成後に一括して借り上げ、賃料の９割を保証するなどと勧誘し、現実的でない収支計算書や見通しに関する説明文書を交付し、解約違約金条項で高額の違約金条項を定めているケース（２業者）で、消費者が業者の不実告知を認識できる期間が契約から８年後であった。

	論点項目	事例概要
		また、同種事例で契約後の解約表明で 300 万円近い高額の違約金を請求されたが、建物購入者が実際に賃貸営業を行うことを想定していたため、消費者契約法における「消費者性」が争われている。
【11】	消費者概念の在り方	［和解（示談）事例］ 不動産サブリース被害。専業農家だったが、突如自宅訪問をしてきた事業者から 30 年一括で借り上げをするとの勧誘により、賃貸アパートの建築することになった。業者は、30 年右肩上がりの事業計画書を示し、リスクが無いことを強調して勧誘。業者と建築請負契約を締結してアパートを建築後、賃貸借契約を締結して一括借り上げがスタートした。 しかし、10 年目を過ぎた頃から、保証されるはずだった賃料の強引な減額交渉が始まり、「30 年一括借り上げ」のはずなのになぜか規定されていた中途解約条項をもって契約の解除を要求された。 業者と交渉の上、即時解除は避け、一定期間賃貸借を継続することにはなったが、当初の 30 年一括借り上げまでは確保できなかった。
【12】	消費者概念の在り方	［和解（示談）事例］ 平成 18 年６月、ＸはＹからの突然の電話で、在宅アルバイトの勧誘を受けた。仕事内容は、パソコンによる文章入力作業で、「簡単な研修を終えればすぐに仕事をあっせんできる」「月 1 万 5000 円は保証」などと執拗に勧誘されたため、Ｘは契約すると返事をした。すると、Ｙは、この時点で初めて、研修受講費用 45 万 8000 円が必要だと説明したので、Ｘはそんなお金はないと再度契約を断ったが、Ｙはローンを勧め、「給料で確実に返済できるので、支払いに困ることはない」「大半は主婦の方だが、１年～１年半で繰上げ返済が終わっている」などと勧誘し、Ｘは押し切られるかたちで契約を交わす旨を回答した。 数日後、ＹからＸに、「Ｚでローンを組むことができます」と連絡があった。 Ｘにはクレジットという程度の認識しかなく、Ｚが消費者金融会社だという認識はなかった。書類を送るとＺから振り込みがあり、これをＹに送金した。 その後、Ｘは、研修を開始したが、勧誘時の説明と異なり、研修は簡単なものではなく、入力した成果物を提出しても、Ｙからは、「間違いがある」と言うだけで再提出を求められるばかりだった。Ｘは、５～６回再提出させられたが研修は終了せず、仕事はさせてもらえないままであったので、疑問を感じて、Ｙに解除を申し出ようと電話したが、ずっと話し中で、連絡が取れなかった。 Ｘは、消費生活センターに相談して、Ｙに対して、一連の行為が不当であること等を書き、契約の解除とクーリング・オフの書面を発信し、Ｚに対しでも支払停止の抗弁書を発信した。 これに対し、Ｚは、「Ｘとの契約は、単なる二当事者間の金銭消費貸借契約である」と主張し、「Ｙとの契約の解除を理由に支払いを拒否することはできない」として、Ｘに貸金の返済を求めたが、最終的にＺがＸに対する残債権を放棄するとの内容で調停が成立した。

	論点項目	事例概要
【13】	消費者概念の在り方	［和解（示談）事例］ 地方の高齢者に対する収益用マンションの建築及び建築後のマンションの一括借り上げ契約。 収益の見込みや建築のための借入額の返済が収益から返済していくことができるのかどうか、家賃保証の内容やその期間等について、十分な説明がなされず、また、断定的な判断や強引な勧誘があった。しかし、収益用の不動産の建築及び不動産賃貸事業のための一括借り上げ契約であることから、消費者契約法の適用がなく、建築前にも関わらず、解約に際して相当高額の違約金を支払うことを求められた。
【14】	消費者概念の在り方	［和解（示談）事例］ サラリーマンに対して、会社に電話勧誘があり、東京にある収益用のワンルームマンション２部屋を短期間で住宅ローンを組まされて購入させられた（２部屋分で約 2200 万円）。 勧誘が強引であり、また、収益見込についても事実と異なる勧誘があったり、クーリング・オフ妨害があったりした。 後の方で購入させられたマンションについて合意解約ができたが、最初に購入したマンションについては有効とせざるを得なかった。
【15】	消費者概念の在り方	［相談事例］ 母子家庭でマッサージ店を個人経営している零細事業者に対し、電話勧誘をして当初は「無料サービス」などといった形の契約を締結させた。 その１週間後に、支店長というものが来て、相談者はスマートフォンも持っていないのに、スマートフォンを利用した広告が大変効果的と述べ、「スマホでかざせばそこでポイントカードが取得できる。この端末を使えばお客さんが勝手に広めてくれる。機械が勝手に定期的にお客様に割引やメッセージを配信してくれる。使い方も簡単で（中略）雑務が減りお客様の施術に集中できます。」「本当なら初期費用 10 万円に月額 3 万 9900 円がかかるが、自分は支社長だから支社長の特権として初期費用を無料にするし、月 2 万 8000 円にする。アンケート代も２年間無料にする。その上ネットに乗せる写真撮影代は全て無料にして、モデルを使っての撮影にします。さらに、今自分のたくさんの顧客にもあなたの店のポイントカードを取得してもらいます。」などと話がされ、契約をした。そして、「ビジネスで成功する人はこういうことで人に相談しないんですよ。もうちょっと後だとこういう特典も出来なくなりますし。」などと言い、決断を急がせた。 例によって、口頭の説明内容と実際には食い違いがあり、中途解約しようとしたところ、解約できないと言われた。契約書ではポイント端末機を 157 万 7550 円という極めて高額な金額で購入させられており、クレジットで分割払いをするという内容であった。
【16】	情報提供義務の在り方	［相談事例］ ネットで広告を見て美容外科に行き、話を聞きに行ったつもりだったのに、カウンセリングで勧められ、豊胸手術の申込みをした。翌日、不安であり、高額でもあるのでやめると伝えた。すでに規約で定めている手術予定日の２週間前を過ぎているので、手術代金の 50％を支払うように言われた。

	論点項目	事例概要
		とても支払えない。
【17】	情報提供義務の在り方	［相談事例］ 今まで預金しかしたことがないが、銀行の窓口で「新しく元本確保型の投資信託がでたので安心」と説明され、信用して購入した。しかし、満期になったら大きく元本割れした。元本保証だと思っていたがデリバティブが組み込まれていた投資信託と分かった。銀行ではその説明は一切なく、パンフレットにも記載がない。
【18】	①情報提供義務の在り方 ②「重要事項」要件の在り方 ③複数契約の解除の規律の要否	［相談事例］ 携帯電話の機種変更をしようと思いショップに行った。スマートフォンを勧められ、同時にタブレットとＷｉＦｉルータを契約すると通信料が安くなると言われ、契約した。しかし、通信料は安くならず、機器代金も高額である。解約したい。
【19】	①情報提供義務の在り方 ②「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 子どもと一緒にコンビニエンスストアに出かけ、買物を済ませて外に出るとキャンペーンでくじが引けると声をかけられた。子どもがやりたがったので引かせると、２等のウオーターサーバーが当たった。通常は年会費やレンタル料金がかかるが、それらが無料という。利用している知人も多く、温水も出るので子どものミルクを作るのに便利だと思い契約することにした。どの水にするか、何本ずつ届けるかは説明を受けて決めたが、子どもがぐずり出したので、代引き配達になる以外の説明は受けず、担当者に指示されるまま契約書に住所・氏名を書いて帰ってきた。 後日サーバーと水が届いた。契約書を確認すると、水が 20 日ごとの配達になっているとわかり驚いた。知人達は水が少なくなるとその度に注文すると聞いていたので、この会社もそうだと思いこんでいた。解約しようと思ったが、1 年以内の解約はサーバーの引取り手数料として約 5000 円かかると書いてあった。解約時に発生する手数料や、配達間隔について説明を受けた覚えはない。まだサーバーは設置しておらず、水も未開封なので無条件で解約したい。
【20】	情報提供義務の在り方	［ＡＤＲ事例］ モバイル Wi-Fi ルーターの解約に関する紛争（２）（平成 26 年度第１回事案７） ●事案の概要 移動通信サービスを勧誘する複数のウェブサイトの記載内容を比較検討し、平成25年10月10日、そのうちの一つである相手方に電話で連絡した。その際、相手方に自宅の住所を伝え、自宅で相手方が提供する移動通信サービスが利用できることを確認したうえで相手方のサービスに申し込み、あわせてパソコンも購入した。10月13日に端末とパソコンが届いたので、相手方に電話し、指示を仰ぎながら初期設定を行ったが、Wi-Fiルーターの接続ができなかった。 契約をなかったこととし、使えなかった期間の月額利用料及び契約解除料合計約8万円を免除して欲しい。また、既払金約3万円を返金してほしい。

	論点項目	事例概要
		なお、相手方は、この申請に対して、契約申込時の通話内容を確認したところ、申込窓口担当者が、「問題なく利用いただける地域」、「全くつながらないということはなく、問題はない」という発言を行っていたため、過度に申請人を期待させる発言であった可能性がある。しかし、「圏外になり利用できない」旨の申告については間違っている。端末を開通させた平成25年10月11日以降300万パケットの通信があったことから、契約解除料は請求するが、初期費用及び通信がなかった平成25年11月から平成26年1月分の月額料金については返金する旨の回答をした。 ●ＡＤＲ手続の結果 申請人が相手方に対して支払うパソコンセット契約解除料及び契約事務手数料と相手方が申請人に対して返金する金額を相殺し、差額については申請人が請求を放棄する内容で和解が成立した
【21】	情報提供義務の在り方	［相談事例］ 「光回線に乗り換えると利用料が 1000 円以上安くなる」と訪問した事業者に説明され契約した。映像配信サービスについても勧誘されたが断った。２カ月後までの請求額は説明通り、約 3000 円と安くなっていたので安心していたが、３カ月目に突然、約 8000 円の請求がきた。驚いて事業者に連絡をすると、「勧誘員がすでに退職しており詳細が分からない。映像配信サービスは２カ月間がサービス期間で無料だったが、３カ月目になったので請求した」という。このような契約をした覚えがないので無償で解約したい。
【22】	情報提供義務の在り方	［相談事例］ コインパーキングの精算機に請求額（約 2000 円）を入れ、バーが上がったので出庫しようとした。領収書を取り忘れたので、少し車をバックさせたら、上がっていたバーが再び下り、領収書は機械の中に吸い込まれてしまった。看板に表示されている業者の連絡先に電話したところ、「３万円を払ってもらえばバーが上がる」と言われ、支払った。業者は「バックした方が悪い」と言いまったく返金してくれない。
【23】	①情報提供義務の在り方 ②「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ ビルの入り口で呼び止められ、くじを引くとウオーターサーバーの無料レンタル権が当選した。定期的に水を購入することを了解のうえ、勧められるまま契約をした。しかし後日、自宅に届いたサーバーを見ると想像以上にサイズが大きかった。契約時、勧誘員から手を使って大きさを示されていたが、それより大きかった。部屋に置くには大きすぎるので返品しようと思い業者に事情を説明したが、渡したパンフレットにサイズの表示があると言われ、今から解約する場合は解約料約 5000 円がかかると言われた。解約料については説明を受けていない。クーリング・オフ期間は既に経過しているが、解約料は支払わなくてはならないのか。
【24】	情報提供義務の在り方	［相談事例］ ５年前に定期預金にしようとして銀行に出向いたところ、定期預金よりも利率の高い金融商品があり、しかも元本保証と言われ投資信託を紹介された。元本保証があるなら良いと思って 900 万円の契約をした。それから数年後、株価が下落した際に担当者から連絡があったので、「元本保証ですよね」

	論点項目	事例概要
		と聞いたところ、「株価が一定の金額以下になると元本保証はなくなる」と説明された。そのような説明は契約時には聞いていないし、「元本割れの可能性がある」と聞いていたら契約していない。元本割れをしたので補償を求めたい。
【25】	情報提供義務の在り方	［相談事例］ 銀行の担当者が自宅を訪れ、「預けていた 3000 万円の定期預金が満期間近である。預金を使う予定がないなら、いい商品を紹介する」と言われた。渡された資料には「保険」と書かれていたが、すでに保険に入っていたので断った。 その後、担当者が上司を伴って何度か来訪し、また同じ保険の購入を勧められた。「10 年据え置きで、3 年たって解約すれば元本は戻る」と説明されたが断り続けた。 後日、上席の銀行員まで来て、同じ保険の内容を熱心に説明してきた。上席の銀行員が何度も出向いて勧誘してくること、何よりも信託銀行と契約するので定期預金と同じようなものかと思い、最終的に 3000 万円の一時払い終身保険の契約をした。 後日、保険証書が届き、想像していたものと違う内容だったので信託銀行に苦情を言うと、今解約するとかなり損をすると言われた。納得できないので契約を取り消してほしい。
【26】	情報提供義務の在り方	［相談事例］ 結婚相手紹介サービス業者と２年前に契約し、入会金とその他費用とで合計 10 万円払った。入会後２人を紹介されたが、自分の希望とは合わなかった。その後サービスを利用せずにいたが、１年前、更新料１万円を請求する文書が届いた。更新料の話は聞いたことがなかったし、最初に渡された書面にも書かれていなかった。最近、過去２年分の更新料の請求書が届いた。業者は契約書面を渡したと言うが、渡されている書面にはクーリング・オフや中途解約、更新料などについて書かれていないので支払いたくない。
【27】	情報提供義務の在り方	［相談事例］ 以前、電話で問い合わせたことのある結婚相手紹介サービス業者から、執拗な電話勧誘を受け、事務所に出向いた。「年収１千万円以上のエリートと絶対結婚できる」と言われたこともあり、契約した。クーリング・オフや詳しいシステムの説明はなく、キャンペーン中で安くなると強調され、２日後に入会金を振り込んだ。その後、エリートは会員の一部だけであり、情報料や交際を申し込む場合には別途料金が必要であるなど、契約前の説明と違うことがわかった。騙だまされたと思い解約を申し出たら、解約手数料を請求された。全額返金してほしい。
【28】	情報提供義務の在り方	［相談事例］ インターネットをしたいと思い、光回線の契約を結んだ。後日、プロバイダ事業者から電話があり、「１年間契約して頂ければ１万 3000 円をキャッシュバックする、月額利用料の一部が無料になり、月々800 円強で利用できる。他に費用負担はない」と説明された。自分は、初期費用約 6000 円の他に負担はないのか確認したところ、負担はないとのことだったので申込ん

	論点項目	事例概要
		だ。後日、事業者から送られてきた書類の中に専用端末の分割払いの通知書があったが、自分には関係ないと思っていた。最近改めて書面を読み直し、不安になったので事業者に問い合わせたところ、専用端末を分割払いで購入した契約になっていたことが分かった。事業者の書面にあったクーリング・オフ期間は過ぎているが負担なく解約したい。
【29】	①情報提供義務の在り方 ②勧誘要件の要否・在り方	［相談事例］ 登録者にのみ定期的に送られてくるメールマガジンの中に「年間 2000 万円以上稼ぐ方法を公開」という広告を見つけた。その広告に添付されていた URL をクリックすると、さらに詳しい情報商材の広告ページが表示され、「３ヶ月実行しても 100 万円以上の収入がなければ全額返金します」と説明されていたので約５万円をクレジットカードで支払った。 情報商材は「派遣会社として開業し、人材を企業に紹介してその手数料で稼ぐ」という内容だった。早速実行するために官公庁に許可の申請をしたが、開業には申請手数料や開業資金として合計 500 万円以上が必要だとわかった。事前に高額な資金が必要とは広告にも情報商材にも書かれていない。販売者に返金を求めたが「返金保証を満たしていないから返金できない」と拒否され続け、最終的に連絡不能になった。返金してほしい。
【30】	「重要事項」要件の在り方	［相談事例］ 20 日前に、訪問販売で太陽光発電システム（3.33kW、約 365 万円）を勧められた。支払ができないと断ったが、「この夏には売電価格が２倍になり、毎月の収入が約 25000 円位になるので、それで支払いをすることができる」との説明を受けた。節電すれば、収入にもなると思って契約した。しかし、心配になって調べてみたところ、売電価格が２倍になるのは、夏ではないようなので、解約したい。
【31】	「重要事項」要件の在り方	［相談事例］ 訪問販売で、「国の補助金が受けられる」と説明され、太陽光発電システム（約 450 万円）の契約をした。補助金は、70 万円/kW だが、契約書をみると 90 万円/kW（※）となっている。不安になり国の補助金の窓口に電話して問い合わせたところ、「対象にならないと思われるので、事業者と話し合うように」と言われた。 (※) 国の補助金の交付条件として、税抜きでシステム価格が 70 万円/kW 以下であるという条件がある。
【32】	情報提供義務の在り方	［相談事例］ 内金５万円を払って結婚式場の予約をし、キャンセル時には会場使用料約９万５千円が違約金になると説明された。２週間後キャンセルを申し入れると、挙式まで 120 日を切ったので見積り金額の 20%が違約金になると請求された。契約時に既に挙式予定日まで 120 日を切っていたのに 20%になるとの説明がなく納得できない。
【33】	勧誘要件の要否・在り方	［相談事例］ 「食べるだけで痩せるクッキー」「効果がなかったら返金します」という折り込みチラシを見て申し込んだ。全く効果がなかったので、返金してほしいと電話をしたところ、順番に返金していると言われた。その後連絡不能に

	論点項目	事例概要
		なった。
【34】	勧誘要件の要否・在り方	［ＡＤＲ事例］ 電気自動車の売買契約に関する紛争（平成 25 年第４回事案 24） ●事案の概要 平成 23 年 10 月、相手方（自動車販売店）から電気自動車を購入し、同年 12 月に納車した。 電気自動車の実使用における航続距離がカタログ等に記載された数値より短くなることはある程度承知していたが、少なくとも 140ｋｍ程度（悪条件では 70～80ｋｍ程度）の走行は可能だと考えていた。購入前の試乗の際に、メーターに表示された航続可能距離を確認したところ、想定内だったので、購入した。 しかし、納車後に実際に走行してみると実際の航続距離が極端に短いことが判明した。メーター上で航続可能距離が 150ｋｍと表示されているのに、実際の航続距離は 45～60ｋｍ程度であった。契約を解除して返金を求めたい。 なお、相手方（自動車販売店）は、当該車両に不具合はないこと、計測の結果、航続可能距離は同型車と同レベルであったことから、申請人の請求は認められないと主張した。もっとも、申請人が希望すれば、現状の査定価格で買い取る用意がある。 ●ＡＤＲ手続の結果 不調終了。
【35】	勧誘要件の要否・在り方	［ＡＤＲ事例］ オークションで落札した中古車の不具合に関する紛争（平成 25 年第３回事案 19） ●事案の概要 申請人は、インターネット上のオークションサイトで、相手方が出品している「修復歴なし」の中古車を約 76 万円で落札した。納車直後から、エアコンのＯＦＦスイッチが作動しない、段差での衝撃が強がったりする等、諸種の不具合があった。 相手方に問い合わせたところ、エアコンのＯＦＦスイッチについては部品代金を補償してくれたが、その後の不具合については「ノークレーム・ノーリターンで出品している。当社まで運んできたら直すが（申請人は北関東在住、相手方は北東北所在）、そちらで直したものは補償しない」と言われた。 その後、その中古車は、「冠水車」であることや、メーターが改ざんされていたことが判明した。申請人は、落札代金と陸送費の合計 85 万円の返金を求めて、ＡＤＲを申請した。 なお、相手方は、ノークレーム・ノーリターンの取引であること、申請人に現品の確認を勧めたが確認しなかった、故意にメーター改ざん車を出品したわけではないとして、申請人の主張を認めなかった。 ●ＡＤＲ手続の結果 申請取下げ。
【36】	勧誘要件の要否・在り方	［ＡＤＲ事例］ データ通信のＬＴＥの表示に関する紛争（平成 25 年第３回事案 23）

	論点項目	事例概要
		●事案の概要 平成 24 年、通信速度と人口カバー率の高さをうたった広告を見て、相手方とデータ通信サービス契約を締結した。ところが、数ヵ月後、消費者庁から相手方に対し、景品表示法に基づく措置命令が出された。相手方の広告は、実際のものよりも著しく優良であると示すものであったことから、相手方に契約の取消しを求めた。相手方は「消費者が契約を締結するか否かの判断に影響を及ぼすほどの重要事項ではない」として契約の取消しを認めなかった。そこで、申請人はＡＤＲを申請した。 ●ＡＤＲ手続の結果 契約解除料を免除した上で契約を解除し、かつ、既払い金の一部を相手方が申請人に返金する旨の和解が成立。
【37】	勧誘要件の要否・在り方	［相談事例］ ネット通販で剣道指南のＤＶＤを購入した。二枚一組で二万円のもの。二枚とも届いてから再生して内容を確認した所、内容がＨＰの広告で案内してあった内容と不一致があったので納得できない。返品して返金を求めたい。
【38】	勧誘要件の要否・在り方	［相談事例］ ネット検索で、100%必ず儲かると謳っている情報商材を５万円で購入したが、儲かる根拠のない情報だった。
【39】	勧誘要件の要否・在り方	［相談事例］ 当該事業者のバナー広告を作るという契約。４か月前、ネット上の広告を見て連絡したところ、月に 10 万円儲かると言われたので、最初にカードで 30 万円支払った。しかし実際に仕事を始めてみると月に 1,000 円しか儲からない。父親に相談したところ、それは詐欺だと言われた。すでに支払った 30 万円を取り戻したい。
【40】	①勧誘要件の要否・在り方 ②「重要事項」要件の在り方	［相談事例］ ネットでダンススクールを検索しＫ－ＰＯＰ、ヒップホップも見学したが、息子が「同じくらいの男のいないクラスは嫌だ」というので「１学年上の男子のいるジャズダンスはどうか。今、女の子２人と３人なので男の子２人分けても良い」と言われたので体験レッスン後に入会を決めた。しかし、男女で分けられてなかったので、「やめたい」と申し出たが「すぐに決断できない」などとはぐらかされてしまった。２回の体験料金は払うつもりだが、支払った入会金１万円と月謝 5,000 円は返金してもらいたい。また来月以降の口座引落しは止めて欲しい。退会時は必ず２か月前に届出をするよう受け取った注意事項に書いてあるが、入会しなかったことにして欲しい。
【41】	勧誘要件の要否・在り方	［相談事例］ 携帯電話でネットサーフィン。メルマガの小説の下方に出た広告を見て「ダイエット」をクリック。その後メールが届くようになり、30 名限定のダイエット本についてメールのやりとりをした。78 日間試して効果が無ければ全額返金するとの事だった。すっかり信用していたので、残り僅かと言われ、23 日に申込みをした。同日、予約確認メールが届き、キャンセルしたら半額を負担しなければいけない事がわかった。口コミサイトを検索する

	論点項目	事例概要
		と、薄っぺらい本が届くだけで、アドバイスもたいしたことはないと書かれていた。問合せをしようとしたがサイトに入る事が出来なくなっていた。代金引換で届く予定である。
【42】	勧誘要件の要否・在り方	［相談事例］ ４月 25 日にメルマガを見て、ＦＸなどの取引で儲ける方法を半年間教えてくれる情報商材を 100 万円で契約し、クレジット払いにした。兄に話をしたら、信用性に疑問があるので止めるよう助言された。解約したいとメールで申し出たところ、４月 28 日に「５月１日からのサービス開始で、まだ始まっていないのでキャンセルできる。クレジットの契約を６回に分けて行っているので、１回 3,240 円として６回分で 19,440 円を銀行振込みして貰えれば、確認し次第キャンセルするとメールがあった。クレジットカードの契約は 70 万円と 30 万円で６月 10 日以降に引落しになる。
【43】	勧誘要件の要否・在り方	［和解（示談）事例］ ・事業者は診療所を経営する医師 ・包茎手術の準委任契約 ・消費者は 20 代の男性 ・事業者は、ホームページ上では非常に安い料金を示しておきながら、手術当日に様々なオプションを付けて非常に高額の手術を受けさせた。消費者は、消費者契約法４条２項の取消を主張した。
【44】	勧誘要件の要否・在り方	［相談事例］ インターネットで副業を探していたら、「100 日で 100 万円稼ぐ」という情報商材を見つけて購入すると、業者から「今後の進め方について話をしたい」と電話が掛かり、「ネットショップを立ち上げて、電子たばこを売ると儲かる」「１日 10 分でできる」と勧誘された。 消費者（39 識・女性）は、電子たばこ 100 本（21 万円）をクレジットカードのリボ払いで購入したが、１日 10 分で作業は終わらず、まったく儲からなかった。
【45】	勧誘要件の要否・在り方	［相談事例］ 大阪府在住の看護士の若い女性が、にきび跡が気になっていたところ、買い物帰りに、駅の看板を見てＳ美容外科に、話だけ聞きに行った。話を聞けますか、と言っただけなのに、午後４時ころから午後７時半ころまで、延々と高価（330 万円）なフェイスリフトをするよう説得された。本人は、宣伝にあった 4000 円のレーザー治療の話を聞きに行っただけで、フェイスリフトは必要なく、かつ、お金がないと言っているのに、全く聞いてもらえなかった。レーザーは効かない、フェイスリフトをするとにきび跡もめだたなくなる、などと説得された。約４時間もカウンセラーや院長から説得され、意識ももうろうとなり、根負けして、230 万円の契約をさせられてしまった。 本人は何度も断ったが、院長が「はーっ！」と大きなため息をついたり、体を大きく揺すったり、不愉快な表情をするなど、無言の威圧があった。家に帰りたいと思い、「家族に相談したい」と言ったが、院長が「家族に相談するのはいいけど、今回帰ったらこの値段にならへんよ！」などとイライラした声で言い、威圧した。

	論点項目	事例概要
		本人は、とにかく解放して欲しいという気持ちで、承諾してしまった。お金がないので、１本のクレジット会社では無理で、①Ｓカード会社で 190 万円、②Ｓ美容外科と個別割賦 60 万円、③本人が持っていたクレジットカードで 82390 円（一括）、で支払う契約をした。 帰りたかったので、午後８時には帰らないといけない、と言ったが、すぐに手術します、と言われ、帰してもらえず、当日、午後８時ころから 10 分程度でフェイスリフトの手術を受けた。承諾もなく、笑気ガスを吸わされ、意識が腰鵬としていたところ、カード会社から確認の電話が入り、電話に出さされた。内容は全く覚えていない、朦朧としながら、はい、はい、ととりあえず返事をしたことは覚えている。 手術後はひどい痛みで苦しんだ。 にきび跡の改善の効果など全くなかった。
【46】	勧誘要件の要否・在り方	［和解（示談）事例］ 平成 18 年、Ｘは、Ｙが提供する留学プログラムの情報をインターネットで見て、資料を取り寄せた。Ｘは、電話での相談を経て、３ヶ月間の留学プログラムの受講及び現地でのホームステイを内容とする参加申込書をＹに返送し費用 268900 円及び航空運賃等 148640 円、合計 417540 円を振り込んだ。 Ｘは、留学先へ出発したが、Ｘの主張によると、ホームステイ先の環境は、主に衛生面、食事の面から事前に説明を受けた内容とは程遠かった。 語学学校の授業も、同じ内容を繰り返す、始業・終業時刻が守られない、自習が多い等、問題点が多いものであった。 Ｘは、１カ月ちょっとで受講を打ち切って帰国し、Ｙに対して返金を求めた。 Ｙは、①ホームステイ先の環境についてはＸの主観的評価にすぎない、②Ｙが提供するサービスは、語学学校の手配であり、その授業内容について一切責任を負うものではない、などとして返金に応じないことから、Ｘはあっせんを申し立てた。 最終的に支払った費用のうち 158000 円を返還する内容で和解が成立した。
【47】	勧誘要件の要否・在り方	［相談事例］ 電動アシスト自転車をネット通販で購入したが、送付後組み立てるときにアクセルが付いているので取扱説明書を見ると公道を走れないとの記載があり、原付自転車であることが分かった。
【48】	勧誘要件の要否・在り方	［相談事例］ 通信の接続エリアに関する広告を見て、広いエリアで対応していると思いスマートフォンを契約し使い始めた。ところが、自宅でも職場でも、通信状態が全く安定しなかった。接続エリアは拡大中との表示もあったので様子をみていたが、状況が全く変わらなかったので、負担なしで解約したいと申し出たが対応されなかった。
【49】	勧誘要件の要否・在り方	［相談事例］ 自宅でできる内職を探していたところ、以前から登録しているメールマガ

	論点項目	事例概要
		ジンの中に「○○するだけで毎日１万円を稼ぐ方法」という広告を見つけた。その広告に添付されていた URL をクリックするとさらに詳しい広告があり、読んでいくと、「業務を提供する」「業務手当ての支給を保障する（1500円/１件）」「業務に伴う業務手当てが支給されなかった場合は、90 日間は無条件で情報商材の代金等を返却する」等と書かれていた。これならできると思い、クレジットカードで代金約３万円を支払って購入した。 後日、モール業者からメールが届き、PDF 形式の情報商材をダウンロードした。情報商材の中身は指示された企業のホームページ内の誤字脱字等の不備を指摘する仕事であった。指示通りに行ったが、すでに他の人が指摘した箇所なので手当ては出せないと言われ、報酬はもらえなかった。広告には必ず報酬があるように書かれていたので納得できない。90 日の返金保証があると記載があるので、返金してほしい。また、カードの請求明細を確認したところ、全く知らない会社からの請求になっていた。
【50】	勧誘要件の要否・在り方	［相談事例］ 皺が伸びる化粧クリームを購入。テレビの商品説明では「皺が伸びホウレイ線が消える」と女性の使用前後の映像を出していた。5－6 回使用したが効果がなく、苦情を伝えると、「人により効果に差がある」とのこと。
【51】	①勧誘要件の要否・在り方 ②不告知要件の在り方 ③約款規制に関する規律の要否（組入要件）	［相談事例］ 「一日最大 500 円」と表示された看板を見て、コインパーキングを５日間利用したところ、8700 円を請求された。業者に苦情を言うと「入庫後１回のみ１日 500 円で、その後は１時間につき 100 円かかる」と説明された。１日を過ぎると料金が加算されるとは思わなかった。また、規約が自動販売機の裏の分かりにくい場所に掲示されており、「48 時間以上駐車すると放置車両とみなす」という内容も書かれていた。利用前には規約があることは分からなかった。表示に問題はないのか。返金を求めたい。
【52】	①勧誘要件の要否・在り方 ②不告知要件の在り方 ③約款規制に関する規律の要否（組入要件）	［相談事例］ 看板に「最大料金 900 円」「24 時」と記載されていたコインパーキングに、午後９時頃から翌日の午後６時半頃まで駐車した。看板の表示から、「24 時間最大 900 円」だと思って利用したが、料金精算時には 3400 円請求された。駐車場の管理業者に問い合わせたところ、「最大料金は入庫当日 24 時までで、24 時を過ぎた場合には適用されない」と説明された。看板にその旨を表示しているというが、暗い夜間に自動車に乗りながらの状態ではよく確認できなかった。納得できなかったが、問い合わせている間にも料金が加算され、予定もあったことから、やむなく請求された金額を支払った。このようなやり方が許されるのか。
【53】	①勧誘要件の要否・在り方 ②不告知要件の在り方 ③約款規制に関する規律の要否（組入要件）	［相談事例］ 「入庫当日最大 1500 円」と大きく書かれたコインパーキングの看板を見て駐車した。お昼前に入庫し、当日深夜に出ようとして精算機に駐車番号を入力したところ、約 8000 円と表示が出た。驚いて看板を見直したら、「最大 1500 円」の上に小さく「平日のみ（月～金）」と書かれており、休日は 15 分 200 円で計算されることが分かった。仕方なく１万円札を使ってお金を払おうとしたら、「１万円札、５千円札、２千円札は使用できませ

	論点項目	事例概要
		ん」と書かれていた。高額すぎる。
【54】	①勧誘要件の要否・在り方 ②不告知要件の在り方 ③不当条項リストの追加の要否・在り方（③事業者が正当な理由なく事故の債務を履行しないことを許容する規定） ④約款規制に関する規律の要否（組入要件）	［相談事例］ 利用時間 40 分につき 100 円かかるコインパーキングに１時間弱駐車した。200 円の駐車料金を請求されたが、500 円硬貨しかなかったので、精算機に 500 円硬貨を投入した。硬貨投入口に 100 円と 500 円の図が描かれていたので、お釣りは出るだろうと思っていた。しかし、お釣りが出なかったので、駐車場の管理業者に問い合わせたところ「精算機の足元に貼ってあるステッカーにお釣りが出ないことを表示してあるので、お釣りは出せない」と言われた。お釣りが出ないと書いてあるといっても、目に入りにくい場所に貼ってあれば意味がないと思う。お釣りを返してほしい。
【55】	①「重要事項」要件の在り方 ②複数契約の解除の規律の要否	［相談事例］ パソコンとセットでモバイルＷｉＦｉルータを購入すればパソコンを値引く、ＷｉＦｉルータを使えばどこでも利用できるし光回線と同じ速さと言われた。自宅の光回線を解約して利用することにした。しかし、自宅が通信サービスのエリア内であると確認して契約したのに、自宅ではほとんどネットが使えない。
【56】	「将来における変動が不確実な事項」要件の在り方	［相談事例］ 路上で痩身エステが体験できると声をかけられ店に行った。施術後、高額だがこのエステコースを受ければ必ずやせると言われ、契約をしてしまった。しかし施術を受けても肌が赤くなって痛いだけで何の効果もあがらなかった。苦情を言ったが、全部受ければ効果があると言われ我慢してコースの大半を受けたが、全く効果がなかった。必ず効果があると言ったのだから返金してほしい。
【57】	「将来における変動が不確実な事項」要件の在り方	［相談事例］ 家庭教師を勧める電話の後に来訪したセールスマンから「ベテランの教師を派遣するので必ず成績が上がる」と説明を受けて、小学４年の息子に週に１回指導に来てもらう契約をした。さらに、指導するには教材が必要と言われて、小学４年～６年の３年分の５科目の教材を購入した。派遣された教師は教え方が下手で、息子の成績が下がってしまったため、解約を求めた。「家庭教師はやめられるが、教材はすべて引き渡し済みであり返品には応じられない」といわれた。一部しか使用していないのに納得いかない。
【58】	①情報提供義務の在り方 ②勧誘要件の要否・在り方	［ＡＤＲ事例］ 中古自動車の保証範囲に関する紛争（平成 25 年第１回事案 20） ●事案の概要 携帯サイトで中古車を探していたところ、相手方の販売するハイブリッド乗用車（以下、「本件自動車」という。平成 15 年式、走行距離 82000 キロ）

	論点項目	事例概要
		に興味を持った。 　相手方に問い合わせたところ、相手方から「事故車だが、エンジン部分の事故ではないので大丈夫だ」と言われ、応対もよかったので、本件自動車を８９万円で購入した。 　納車の際、保証に関する説明はなく、保証書も交付されなかった。納車から２カ月を経ないうちにエンジントラブルが発生した。本件自動車で帰宅し、車庫に入れようとした際に、突然警告灯がついてバックギアが入らなくなった。エンジンを切り、かけ直したところ、バックギアが入り、車庫に入れることができたが、エンジンが吹かせなくなり、ハイブリッドシステムの異常を知らせる警告灯が点灯したままとなった。 　相手方のサイトには「３カ月保証」と記載されていたため、保証期間内であるとして修理を依頼したところ、ハイブリッド車のエンジンは保証適用外と言われた。そのような説明は受けておらず、そもそも保証書も交付されていないので、納得できない。地元のディーラーに修理見積りを依頼したところ、約 86 万円と言われた。 （なお、本手続への申請後、相手方は保証書を郵送してきたが、そこには手書きで「ハイブリッド車、修復歴有のため、ヒューズ、ランプ類のみの保証になります。」と記載されていた。） 　なお、相手方は、サイト画面には「保証内容については販売店に確認してください」と記載してある等を主張した。 ●ＡＤＲ手続の結果 　不調終了。
【59】	①先行行為要件の要否 ②故意行為の要否	［相談事例］ 　１年余り前に電話で映像配信サービスを勧められた。「とりあえず１ヵ月無料なので使ってみてほしい」「１ヵ月経ったら必ず電話をするのでそのときに決めてくれたらよい」と言われたので、お試しのつもりで視聴した。１ヵ月経ったが、電話がなかったので契約にはなっていないと思い、専用端末は取り外した。最近になり、電話料金と一緒に視聴料が引き落とされていることに気づいた。自分は、１ヵ月視聴した後は利用していないし、そもそも契約したつもりはないので、引き落とされた代金を返金してもらいたい。
【60】	①不告知要件の在り方 ②約款規制に関する規律の要否（組入要件、不意打ち条項）	［相談事例］ 　ポータルサイトからの販促メールを見て、腸内環境を整えるというオリゴ糖が 100 円で数日分購入出来るモニターに申込んだ。モール内で貯めたポイントで購入したので代金は支払っていない。２日前、当該業者から１か月分のオリゴ糖と支払依頼票が届いたので驚いて問合せた処、「モニター申込み後にキャンセルを申出ない限り自動的に継続購入になる」と言われた。モニター商品の梱包にその旨を記載した書面が入っていたようだが、そこまでは気付かなかった。納得出来ず、先程着払いで商品を返品した。
【61】	「重要事項」要件の在り方	［相談事例］ 　新築マンションの鍵の引き渡しを受けた日、部屋にいたところ、業者が来訪した。「管理組合から依頼されて来た。引越し前にカビ止め施工をしたほうがよい。他の入居者もみんなやっている。」と言われ、契約した。施工後、

	論点項目	事例概要
		管理組合からの紹介ではなく、他の入居者もやっている人は少ないとわかった。そうであれば契約しなかった。
【62】	「重要事項」要件の在り方	［相談事例］ 「買付証明書」などが送付されたので信用し、整地代などを支払ったが連絡がとれない 40 年くらい前に、北海道の山林を約７０万円で購入した。１カ月ほど前、「この土地を買いたい人がいるので坪１２万円で売って欲しい」と電話が来た。購入希望者の「買付証明書」や「印鑑証明書」が届いたので信用してしまい、土地に生えている木を取り除くための整地代として約２０万円を個人名義の口座に振り込んだ。その後、さらに「道を造る」などと言われ、5回以上にわたって合計約４２０万円を振り込んだ。しかし、電話をしても業者と連絡がとれなくなってしまった。どうしたらよいか。
【63】	「重要事項」要件の在り方	［相談事例］ 父が何十年も前に購入した遠隔地の原野を自分が相続した。相続する時に、業者から「買い取る」と言われ、結局は何十万円かを支払って別の土地に交換させられた。その後、別の業者から「その土地を買いたい人がいる」という電話があり、整地のための造成工事を勧められた。業者が土地の「買付証明書」を自宅に持参したので信用し、造成工事の契約をした。「土地の購入者から代金が入る」と聞いていたのに連絡がないため、業者に電話をすると「待ってほしい」とのことだった。今回、再び電話をすると、「現在使われていない」とのアナウンスが流れた。
【64】	「重要事項」要件の在り方	［相談事例］ 電話会社を名乗る女性から自宅に電話があり、「これからは光回線に移行する、光回線のほうが速い、今後は今の固定回線が使えなくなる」等と言われて申し込んでしまった。よく考えるとインターネットを使う予定もないので、契約する必要はないと思った。契約をやめたいが、どうしたらよいか。
【65】	「重要事項」要件の在り方	［相談事例］ 一人暮らしのアパートに「電波の確認に来た」と訪問があったので、管理会社から依頼を受けた事業者だと思い家の中に入れた。事業者が「最近アクセスポイントが近くにできたので、有線は使えなくなる。モバイルデータ通信にすると料金も安くなる」と言うので、申し込むことにした。通信料は毎月約３９００円であった。契約書を書く時に、細かいところは「未成年が読むところで必要ない」と言われ、事業者に言われるままに各項目をチェックした。しかし、後で契約書をよく読むと「管理組合とは関係ない」と書かれていた。今までどおり有線が使えるのであれば、モバイルデータ通信の契約は必要がない。解約したいと思い、その日の夜に事業者に連絡したが「クーリング・オフはできない。解約すると違約金約４万円かかる」と言われた。解約したい。
【66】	①「重要事項」要件の在り方 ②不当勧誘行為	［和解（示談）事例］ 白蛾防除工事を勧誘した業者が、十分な承諾を得ないまま、屋根裏に上がって写真を撮影し、その写真を見せながら、「地震が来ると倒壊する恐れが

	論点項目	事例概要
	に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	ある。」、「雨漏り対策をする必要がある。」と工事がいかにも必要であるかのごとく指摘したところ、被勧誘者は不安になって、耐震工事も依頼することとしたが、工事内容等についての詳しい説明はなく、明細のない見積書を提示され、おおよその金額を聞くに終わった。しかし、屋根裏の工事は既に進められていたという事案（総額約 150 万円）。
【67】	①「重要事項」要件の在り方 ②不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［和解（示談）事例］ 高齢者の独居 点検商法で高額なリフォーム契約 このままでは雨漏りがする、基礎木が腐ってる等の説明があり高齢者は不安になって契約締結。 不法行為、不実の告知の取消、クーリング・オフ等主張。 回収可能性のリスクがある相手方会社だったので和解。
【68】	「重要事項」要件の在り方	［相談事例］ ケーブルテレビ事業者が自宅に訪れ、「地上デジタル放送が始まれば今のテレビは見られなくなる」と言われた。さらに長時間技術的な難しい説明をされ、頭が混乱してしまった。サインしなければ業者が帰らないと思ったので、ケーブルテレビの受信契約書にサインをしてしまった。その後、知り合いに聞いたところ、今のテレビが見られなくなるのは 2011 年だとわかった。取り消したいと思い事業者に電話をしたが、担当者が不在などといって取り合ってもらえない。解約したい。
【69】	「重要事項」要件の在り方	［相談事例］ 突然業者が訪問。「2011 年になると自宅のテレビが見られなくなる。2011 年に工事をすると高額になるし、工事が混むため今工事する方が得だ。今なら工事費は無料。近所はみんな契約した」という説明を受け、高齢の母がケーブルテレビを契約した。近所に確認したところ誰も工事をしていなかった。本当に工事をしないとテレビが見られなくなるのか。
【70】	「重要事項」要件の在り方	［相談事例］ 電話会社を名乗る女性から自宅に電話があり、「これからは光回線に移行する、インターネット電話のほうが速い、今後は今の固定電話が使えなくなる」等と言われて申し込んでしまった。よく考えるとインターネットを使う予定もないので、契約する必要はないと思った。契約をやめたいが、どうしたらよいか。
【71】	①「重要事項」要件の在り方 ②第三者による不当勧誘行為規制の在り方	［相談事例］ ２か月前小鼻縮小手術を受けた。インターネットの口コミサイトなどで、このクリニックの先生は鼻の名医だと書き込まれているのを見て行った。美容整形を受けるのは初めてだったが、院長のカウンセリングの際にも、傷が目立たないと自信満々で言われたので受けることにした。ところが、実際はメス入れや縫合が下手で、鼻を切開して縫い合わせた部分が細い線にならず、太くてガタガタになってしまった。傷が残ることは説明されていたが、縫い合わせた部分がデコボコして吹き出物ができているようであり、当方が思っていたような仕上がりではない。口コミに名医などと書かれているので、このようなことになり不満だ。

	論点項目	事例概要
【72】	①「重要事項」要件の在り方 ②第三者による不当勧誘行為規制の在り方	［相談事例］ 県外の方で占ってくれる店を探していた。ネットの占い師口コミランキングで１位だった店に行った。個人が自宅で占いをしており、30 分 3,000 円で占ってくれた。しかし、家族構成を占い師が言ったが全く当っておらず、当っていないと言うと、今日は調子が悪いと言っていた。手相も見てくれたが信用できない感じだった。後で口コミサイトの管理者を調べたら、その占いの店の人だった。自ら自分の店が当ると虚偽の情報をサイトに載せるのは問題ではないか。
【73】	「重要事項」要件の在り方	［相談事例］ インターネットで検索をしたら一番上に出てきた業者のホームページにアクセスしてしまった。アメリカ政府の機関に直接申請出来ることを知っていたので、当該業者のホームページをアメリカ政府のホームページだと思って申請した。パスポート番号等個人情報を入力して、クレジットカード番号を入れ決済となるのだが、実際いくらかかったのか、はっきりしなかった。あとから別のホームページにアメリカ政府のホームページがあることがわかり、自分は代行業者と契約したのだとわかった。当該契約を取り消して、政府のホームページから手続きを取り直したい。高額な決済になっていないか心配である。
【74】	「重要事項」要件の在り方	［相談事例］ 商品名で検索すると上位に出てきたネットショップで、海外ブランドのキーケース・8,800 円を注文した。その際、クレジットカード番号も入力した。カードの審査完了後、相手からメールが届くはずが、まったく届かず、ネット上のショッピングカートに自分が注文した商品が入ったままになっていた。メールが届いていないのかと思い、５回くらい、注文メールを送信してしまった。昨日はそこで諦め、今朝になってパソコンを開くと、まだ、カートの中に商品が残っていたので、クレジットカードの決済ができなかったのかと思い、別のクレジットカードの番号を入力して送信してみた。やはり返信が無く、不審に思い、インターネットでこの事業者について調べたところ、詐欺会社ではないかとの情報を見た。注文をキャンセルしたい。
【75】	①「重要事項」要件の在り方 ②第三者による不当勧誘行為規制の在り方	［相談事例］ 収入を得たくてインターネットの情報商材評価ブログで情報を探し、評判の良い商材のセールスレポートを読んで、返金保証がついていた商材を著者に申し込んだ。代金はモール業者を通じてカードで払った。ダウンロードした商材をみると、仕事は家電売り場で陳列されている商品の問題点を見つけ、商品の苦情情報を集めているサイトに１件 300 円で売るというものだが、セールスレターには他の人の情報と重複してもＯＫと書いてあったのに、商材にはすでに報告済みの情報はだめと書いてある。さらに、商材では情報をネットの口コミサイトから探すことを勧めているが、実際の情報買取りサイトの表示では、インターネット上で閲覧できる情報は買い取れないと書いてある。簡単に収入になるはずがないので、商材の著者に返金を求めたら、もう少し頑張れと返信が来ただけ。著者との契約手続を代行したモール業者に苦情メールを送ったが、著者と話せというだけ。商材の著者

	論点項目	事例概要
		は電話に出ず、メールの返事をしない。
【76】	①「重要事項」要件の在り方 ②第三者による不当勧誘行為規制の在り方	［相談事例］ ミニブログで知った人がせどりビジネスをメールマガジンで紹介していたので登録した。そのメールマガジンに「月に 150 万円の利益をノーストレスで稼いでいる」と書かれていて興味を持ち、そこで紹介されていた手法のビデオを観た。こんなに簡単に収入になるならと思い 30 万円で講座の契約をした。講座の方法はインターネットのポータルサイトでせどりビジネスのノウハウを観ることだった。契約期間は６か月間、代金の支払いは 12 回の分割で毎月口座に振り込むことになっていて今まで２回分５万円を支払った。インターネットの書込みを見ると、せどりビジネスのノウハウを紹介している人について詐欺のようなことをやっていると書かれていた。知人が知り合いの弁護士に相談してくれたところ、詐欺の可能性があるので、解約の通知を出すように言われた。
【77】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 知らない事業者から、「先日注文いただきました健康食品が出来上がりました。本日送ります」と電話がかかって来た。「注文していない。送られては困る」と言ったところ、「注文を受けた記録が残ってるんだ。ふざけるな。すぐに届けるからな。」と怒鳴られ、怖くて了解してしまった。今日、健康食品が届いたので代金着払いで受け取ってしまった。返金してほしい。
【78】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 投資用マンションの勧誘電話がしつこく勤務先にあり、周りが気になって、はっきり断るために、勤務後、会社近くの喫茶店で会った。断っているのに長く話をされ、10 時を過ぎてしまった。はっきり断って帰ろうとしたら、「こんなに長時間説明させて断るのか。それが社会人のすることか。土下座して謝れ」と怒鳴られた。仕方なく、また話を聞き、契約すると言ってしまった。
【79】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［ＡＤＲ事例］ サプリメントの解約に関する紛争（平成 25 年第３回事案 21） ●事案の概要 平成 25 年４月、アンケートの協力依頼の電話があり、それから数日後、連絡なしにいきなりサプリメントが代金引換で送られてきた。相手方に問い合わせると、「違約金が発生する」等を強く言われ、仕方なく１万 2600 円を支払った。 申請人は１万 2600 円の返金を求めてＡＤＲを申請した。 なお、相手方は、当時のデータが消失したので契約状況は確認できないが、不本意な契約であれば当社の意向に反するので、商品が未開封であれば返品に応じるとした。 ●ＡＤＲ手続の結果 ＡＤＲ手続中（第１回期日後）に、申請人が相手方にサプリメントを返品し、相手方が代金を返金して、その事実を確認する旨の和解が成立。
【80】	不当勧誘行為に	［ＡＤＲ事例］

	論点項目	事例概要
	関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	開運グッズの返金に関する紛争（１０）（１１）（平成 25 年第３回事案 25） ●事案の概要（なお、２名からの申請のうち、１名の申請を抜粋） 平成 24 年 12 月、雑誌広告を見て、相手方に電話をかけ、自分の要望を確実に実現できるのか問い合わせたところ、相手方から「これをつけたら絶対に悩みを解決できる」「まずはお買い上げ下さい」と言われ、約 1 万円の念珠を購入することにした。 数日後、注文した覚えのない別の念珠が送られてきたので、相手方に問い合わせたところ、相手方から「透視をしたら悪いものがついていると祈祷師から聞いた」と祈祷師を紹介された。祈祷師から「３億円があたる」などと言われ 200 万円を要求されたが、払えないと断っても怒鳴られたため、払える４２万円を相手方に振り込んだ。その後も再び祈祷師から 200 万円を請求され、パニックになって 7000 円を相手方に支払った。 そこで、申請人は、既払い金の返金を求めてＡＤＲを申請した。 なお、相手方は、注文していない商品を届けたことや怒鳴ったことはないと主張した。また、カウンセリング料として 200 万円を請求したが、申請人を畏怖させるような言動はしていないと主張した。 ●ＡＤＲ手続の結果 相手方が申請人に 26 万 5000 円を返金するとの和解が成立した。
【81】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 注文を受けた健康食品を送ると電話がかかってきた。少し前にテレビＣＭを見て健康食品のサンプルを購入していたので、その業者だと思った。この健康食品はこれ以上購入するつもりがなかったので、キャンセルすると言うと「キャンセルできない。１カ月分は取ってもらう。申込時のやり取りを録音している。裁判にかける。裁判になると３６万円支払わないといけない」と言われたため、仕方なく承諾した。商品は送料着払いで届いたので、約１０００円を支払い受け取った。 送り主を確認したところ全く知らない業者だった。箱の中には現金書留の封筒が一緒に入っていた。封筒には送り先、私の名前、金額等が既に記入されており、商品代金は約４万円だった。 数日後、業者から電話がかかり、「年金が入ったらすぐに商品代金を支払え」と言われ、昨日は「れんらくください」と書かれた電報も届いた。心配で夜も眠れない。
【82】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 昨日引っ越したばかりのマンションに「引っ越しのあいさつに来た」と人が訪ねて来たのでドアを開けると、新聞の販売員だった。「同じマンションの人も皆とっているから、新聞をとった方がいい。今月いっぱいは無料だから」と一方的に言われ、洗剤３個、缶ビール１箱、ギフトカタログを玄関に置かれた。「試してみて、嫌ならやめればいい」と言うので、無料期間の申込みだと思って承諾したら、後から「契約期間は最短で半年」と言われて驚いた。「やはりやめたい」と言ったが、販売員は「ご近所付き合いだ」などと言って聞いてくれなかった。断りきれずに契約した。やはり解約したい。

	論点項目	事例概要
【83】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 約４０年前に１００万円で購入した別荘地について、業者から仲介契約を結ばないかと電話があった。頻繁に電話があり、根負けして自宅に来ることを承諾した。自宅で4時間勧誘され、土地売却の媒介契約とともに、別の業者名で土地の管理調査の契約をした。土地を売るための資料等の作成費用として、先払いで約４０万円を振り込むように言われた。しかし、土地が売れる前にお金を払うのはおかしいので、この契約をやめたい。
【84】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ ４日前に証券会社から「他人があなたの名前を使い、ある業者から１０００万円分の未公開株を購入した」と電話があり、その後その未公開株の発行会社から「１０００万円の振り込みを確認した」と電話があった。全く身に覚えのない話で意味が分からず、１日考えて「この契約はおかしいのでキャンセルしたい」と発行会社に申し出ると「１０００万円を口座に返金する手続きを取る」と言われ、口座番号を聞かれたので教えた。その後「契約をキャンセルすることに関して、金融庁であなたの口座を確認したところ問題になっている。口座の残高を３００万円増額しないと振り込めない」と言われた。「３００万円も増額はできない」と言うと「警察沙汰になりあなたも罪になる」などと言われて結局３００万円をそろえた。その後の話で当日が週末のため口座振込ではなく家に集金に来ることになり現金で渡したが、「誰かに言うと警察に逮捕される」と言うので夫にも秘密にした。私の挙動を怪しんだ夫から問われ事情を話したところ「詐欺だ」と言われた。返金希望。
【85】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 電話があり、利用しているプロバイダーのプラン名を言われたので、契約している会社からの電話だと思った。「プランを変更すれば安くなる」と言われたので、指示通りパソコンを開け、何度かクリックをした後、電話をしてきた会社に遠隔操作で設定してもらった。後日、知らない会社から圧着ハガキと封書が届き、1万円弱を請求された。まさか知らない会社と契約したとは思っていなかった。電話で話しただけで契約内容についての書面も届いていない。通帳を調べたら、以前のプロバイダー契約も継続となっており、２社から引き落とされている。納得できない。
【86】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 同居している姉宛に健康食品が届いたので、契約をしたかと姉に尋ねたがよく分からないと言われた。姉はお金を用意していたが、病気のため判断能力は落ちているので、私から、代引配達業者に受け取り拒否を伝えた。後刻、健康食品を送ってきた業者から電話がかかってきて、「あなたの姉が申し込みをしている、この健康食品は受注生産をしている、姉が申し込んだ時の声を録音している」と言う。録音を聞かせてくれと言ったが応じられなかった。支払わないと裁判にして、裁判費用も払ってもらうと言われ、しぶしぶ再配達を了承し、約３万円支払った。 最近また電話があり、業者名を名乗らず姉を出せと言う。何度も電話がかかり、何度も断ったら「バカたれ、死んでしまえ」等と暴言を吐かれ

	論点項目	事例概要
		た。今回勧誘をしてきた業者が以前契約をした業者かどうかは分からない。姉は認知症と思うがまだ医者の診断は受けていない。今後どのように対処したらよいか。
【87】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 数日前電話があり、３カ月前に注文を受けた健康食品が出来あがったので送ると言われ、記憶がないと答えたところ、１年分注文を受けていると言われた。どういう商品かを尋ねたところ、糖尿病によいと言っていた。金額は１２万円と言うので、そんなにお金はないと答えたら、３カ月分約２万円ならどうだと言い、翌日、代引配達で商品を送ると一方的に話を進められ、頭の中が混乱した。翌日、商品が届いたが、近所の人に相談して受け取り拒否をすることに決め、代引配達業者の配達員に持ち帰ってもらった。その翌日、健康食品販売業者から、「なぜ受け取らなかったのか」等と怒って電話があり、３０分以上もまくし立てられるように支払いを迫られ、恐ろしくなった。翌日、再び商品が送られてきたので、約２万円を支払えば恐怖から解放されると思い、諦めて支払ってしまった。知人に相談したところ、だまされていると言われ、ますます不安になった。健康食品は不要なので、返品し、可能であれば返金してほしい。また、今後の勧誘を止めてほしい。
【88】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ パソコンを使用中、急に『エラーが発生、パソコンの速度が遅くなる』等の警告画面が表示され消えなくなった。大手パソコン会社のようであり、このままではパソコンがダメになってしまうと思い、慌ててパソコンソフトをダウンロードした。ＣＤも一緒に購入した方がよいとのことだったので購入した。ソフト本体は3,358円、バックアップＣＤは1,247円で、どちらもカード決済をした。しかし、警告画面は消えなかった。よくわからないままパソコンを初期化してしまい10日ほどパソコンを使用できなかった。ＣＤは購入後10日ほどで海外から届いたが、どこから送られてきたのか、住所や電話番号も英語なのでわからない。怖くて未開封である。
【89】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ パソコンの画面上に、「パソコンが脅威にさらされている」といった警告画面がたくさん表示され、不安になり、わからないままクレジットカード決済をして、セキュリティソフトをダウンロードして購入した。
【90】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ ・老人ホーム施設利用権購入契約 ・高齢の女性 ・自宅に執拗に電話・訪問し、被災者（第三者）のために名義を貸してあげてほしいと懇願され、応じるや、「名義貸しは犯罪」と脅して、利用権の購入代金を支払わせた事案 ・勧誘した者の特定に至らず、救済できなかった
【91】	不当勧誘行為に	［和解（示談）事例］

	論点項目	事例概要
	関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	・このままではあなたの息子の病気はひどくなるなどと不安をあおって、浄財を支払わせる事案 ・女性の被害が多い ・全体不法行為などとして和解
【92】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 高齢の男性 シロアリ業者の点検商法 突然の訪問でシロアリがいると言われ、勢いに押され、短時間で高額の契約 クーリングオフ期間経過
【93】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 海外商品先物取引（商品先物取引法施行直前の事案)。不招請の電話勧誘後に、アポなしで来訪、「絶対上がる」などと断定的判断の提供。契約は、翌日車で店舗まで連れ出してから締結。いったん利益が出たが、そこで取引を止めようと考え、預託金の返還を求めることにした。 ところが、業者は電話でしつこく勧誘を行い（３時間以上)、「相場が有利な状況である」「銀行に預けているようではダメだ」「利益が出たのに感謝の情に欠けている」などと申し向けて、新規の注文を出すよう執拗に迫った。依頼者は、弁護士から事前に助言を受けるなどしていたことから、何とか注文を断り続けることができた。
【94】	①不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等） ②適正な行使期間	［和解（示談）事例］ 20 歳になったばかりの男性（20 歳と３ヶ月）が、デート商法にひっかかり、若い女性から、「展示会で見るだけ」と呼び出されて、「ダイヤの価値は絶対に下がらない」等と告げられ、3 時間以上の勧誘を受けた後、ダイヤの指輪を買わされた。 110 万円もするダイヤの指輪を買わされ（クレジット分割手数料と合計すると 160 万円)、当事者は途方に暮れてしまい、親にも恥ずかしくて相談できず一人で悩んでいる間に、６ヶ月はあっという間に経過してしまった。
【95】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［和解（示談）事例］ (1) 事業者：包茎手術専門を標傍する美容整形外科 (2) 消費者：多くの場合、20 代から 30 代の男性 (3) 事実経緯など 包茎手術専門の美容整形外科について、ホームページを見て、当該手術の費用が 7 万円程度であると理解した上で、まずはカウンセリングを受けてみることを決意し、予約の上来訪したところ、中には、手術台等に乗せられてから、包茎手術と共に「亀頭強化術」や「亀頭増大手術」などの別の手術への同意を余儀なくされ、その結果、きわめて高額（100 万円から 300 万円）の代金を支払う旨の契約を締結させられるに至った。
【96】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ インターネットの広告をみて、シミ取りの施術を受けるつもりで美容外科へ行き、長時間（４時間程度）の勧誘を受け、長期間効果が持続すると言われて、糸を使ったフェイスリフトの手術を受け、約 100 万円の手術代を支払って手術を受けたが、効果がない。

	論点項目	事例概要
		本人は訴訟を希望せず、相談のみで終了
【97】	適正な行使期間	［相談事例］ 数年前に、性格を変えられる、就職活動に役立つ、人脈が作れるなどの勧誘を受け自己啓発講座を受講した。しかし受講により精神的に傷つき、うつ病となった。最近になって少し回復してきた。自己啓発講座の契約を取り消して返金してほしい。
【98】	適正な行使期間	［ＡＤＲ事例］ 宝飾品の解約に関する紛争（平成 25 年第３回事案３） ●事案の概要 平成 24 年３月、相手方よりプレゼントが当選したので、展示会にてプレゼントを渡すので来てほしい旨の電話があった。相手方主催の展示会場に出向いたところ、相手方担当者からプレゼントの引渡しにとどまらず、長時間にわたり数多くの貴金属の購入を勧誘され、結局、３点の貴金属を購入するに至った。 同年９月、相手方が、消費者庁より、特定商取引法に基づいて６ヶ月の業務停止命令（※）を受けたという情報に接した。業務停止命令に係る具体的内容を確認すると、違反対象行為と同様の手法で勧誘を受けていたことが分かった。相手方に対して解約を申し入れたが、応じてもらえなかったので、ＡＤＲを申請した。 なお、相手方は、訴訟による解決を希望し、ＡＤＲ手続に応じなかった。 （※）平成 24 年９月に出された特定商取引法に基づく業務停止命令を確認したところ、違反行為は、勧誘目的不明示、再勧誘、公衆の出入りしない場所での勧誘、迷惑勧誘（長時間勧誘・夜間勧誘）であった。 ●ＡＤＲ手続の結果 不調終了。
【99】	適正な行使期間 ※本件勧誘は不実告知・不利益事実の不告知で取り消しうる可能性が高いところ、取消権は平成 24 年 11 月中に行使される必要がある。しかし、本事例は平成 25 年6月に公表されており、取消権の期間制限を超えていたのではないだろうか。	［ＡＤＲ事例］ 太陽光発電の蓄電システムに関する紛争（平成 25 年第１回事案 26） ●事案の概要 平成 19 年 11 月に、相手方が「太陽光発電システムを設置している家を訪問している」といって自宅に来訪した。相手方の担当者から「料金の安い深夜電力を蓄電し、電気料金の高い昼間に使用し、その間の太陽光発電システムによる太陽光電力を電力会社に売電できる。経済効果は月 8000 円程度ある」とシミュレーションを見せられながら説明され、約 195 万円の蓄電システムの設置契約を締結した。また、毎年無料点検等があるという会員契約も申し込んだ。 しかし、実際には相手方が試算したような効果はなく、また相手方による無料点検も実施されない。さらに、数年で高額なバッテリーの交換をしなくてはならないことも分かった。相手方に苦情を申し出たところ、21 万 6000 円の返金と設備の撤去を行うという回答があったが納得できない。 なお、相手方は、当初は、経済効果は申請人宅の電力使用状況（負荷の増大等）により変化するものであり、100％の経済効果を約束したものではない、定期点検については当社から申請人に何度も連絡していたが、約束が取

	論点項目	事例概要
		れないために実施できなかった。申請人が支払った電気料金のみで経済効果を算出することはできない。設置前後の平均電力量単価を算出する方法が正確なやり方であり、当社の算出では月 6800 円の経済効果があった旨を主張した。 仲介委員が蓄電システムのパンフレット等を確認すると、蓄電システムのバッテリーは消耗品と記載されており、交換の費用は約 80 万円であることが分かったため、申請人に対して、相手方の担当者からバッテリーの交換が必要になることや交換の費用・頻度等を説明されたかを確認したところ、説明されなかったと回答した。 申請人が相手方の担当者から交付された光熱費削減シミュレーションには、バッテリー交換費用が含まれておらず考慮されていなかった。 仲介委員は、1 カ月 8000 円、年間 9 万 6000 円の経済効果で、蓄電システム代金の約１９５万円の設置費用以上の経済効果が発生するまでには、20 年以上かかることが分かり、さらにバッテリー交換が必要ということであれば、実際には経済効果は発生しないのではないかと考え、申請人に対して、このような事情を契約締結前に、相手方の担当者から説明された場合、蓄電システムの契約を締結しようと考えたか否かを質問した。申請人は、相手方の担当者から月 8000 円の経済効果があるという説明だけを信じて契約を締結したため、それが事実ではなかったり、今後高額な維持費用の負担が発生したりすることがわかっていれば契約を締結しなかったと答えた。 また、仲介委員が相手方に対して、申請人から提出されていたこれまでの電力量・売電量等を示す資料を基に、再度、申請人の自宅に蓄電システムを設置することによってどのぐらいの経済効果が得られたのかを精査し、第 2 回期日までに報告するように要請したところ、相手方より、申請人の自宅に蓄電システムを設置することによって得られた経済効果は、約 4000 円であるとの回答があった。 ●ＡＤＲ手続の結果 約 195 万円の蓄電システムの代金から 10 万円の経済効果を控除し、さらに和解における相手方の負担分を７割５分として考慮し、約 139 万円の返金及び申請人宅の蓄電システムを相手方の費用負担で撤去する旨の和解が成立した。
【100】	適正な行使期間	［裁判中の事例］ いわゆる投資マンション被害。家賃で回せるからと言われ購入したが、次第に減価償却費が減っていき、赤字となった。 このような事案の場合、数年経過してから相談に来られることが多く、その時点では既に契約から５年が経過しているということがある。実際、相談者の中には５年経過している人がいた。これでは、消費者契約法の取消権が使えない。
【101】	適正な行使期間	［和解（示談）事例］ ・コンビニ・フランチャイズ契約の連帯保証人 ・保証人は契約者の兄弟・高齢・年金生活者 ・契約時点から５年間以上経過してからの高額な請求 ・契約者の資力に関しての詐欺、錯誤無効等を主張。

	論点項目	事例概要
		・無資力であることを説明し、保証人の子が数十万を用意して支払うことで和解
【102】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 長期間に亘り、占い師から半ば洗脳を受け、「この石を購入すればあなたの家の重い因縁から免れる」などと虚偽の効能を申し向けられ、高額の石の原石を次々と購入させられ、莫大な被害を被ったという事案。 消費者は同族会社の会社役員ではあるものの、本件取引については事業者性は皆無。契約の種類は石の売買契約。契約書は無いが、売主は占い師が経営する有限会社と考えられる。
【103】	適正な行使期間	［裁判中の事例］ 原野商法の二次被害で、他にもっと良い土地があるとして、買換の形で、次々と新たな土地を購入させられていた事案。高齢であり、被害に気づくのが遅いため、相談にきた時点で、計６回購入させられているうち４回は、既に契約締結から５年以上経っていた。
【104】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 男性から街で「時計のアンケートに答えてほしい。抽選で時計を差し上げます」と言われてアンケートに答えて、メールアドレスを教えた。その夜、その男性から「君とはとても合う気がする。君にもう一度会いたい」などのメールが 10 何通もあった。「新しく開くお店の印象を聞きたいから買わなくていいので、ぜひ来て欲しい」と言われ、休みの日に行った。「女性は今後絶対に必要なジュエリーがある。年齢相応のダイヤモンドがよい」などと勧められ、100 万円前後のダイヤモンドのネックレスを買ってしまった。解約したい。
【105】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 婚活サイトで知り合った男性と、数回会って食事をした。男性は投資コンサルタントをしていると言い、投資の話を聞いた。資金運用の勧誘かと聞いたら、男性が急に怒り出して数時間口論になった。ケンカになったが、本音を言い合えたように感じ、男性を信じられるようになった。「お金の使い方を教えてあげる」と言われ、後日会った時に「君にはマンション投資が向いている」と言われた。さらに詳しく聞くため、日を改めて男性の職場へ行くことになり、源泉徴収票を持ってくるよう言われた。男性から「節税対策、年金の足しにもなる。家賃保証もあって、借り手がいなくても大丈夫」と言われた。不安はあったが、男性を信じたい気持ちもあり、いくつかの書類にサインをした。女性社員が脇で録音しながら「これを買うと何かしてあげるなどのセールストークはなかったか」など確認していた。数日後、男性と、マンション販売業者の事務所へ本契約のために出向いた。契約書にサインし、男性と売主業者と３人で銀行へ行き、融資の手続きをしたが、その後、男性と会えていない。
【106】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利	［相談事例］ 友人から、就職活動に役立つ女性だけのセミナーに誘われた。セミナーを受講すると女性がこれから活躍するために必要な知識を得られ、高級なラウンジを自由に使えるなど説明された。36 万円かかるというので、自分は月

	論点項目	事例概要
	行為等）	４万円の収入しかないからと断った。その後、友人と遊ぶために再度サロンに行ったところ、営業の人と友人から、「こんなすばらしいセミナーを受講しないのはもったいない。お金がないことでやりたいことをあきらめるのはおかしい。友人は自分を勧誘しても１円ももらわないが、いいものを紹介したいだけ」と言われ、契約をしたが支払い困難である。
【107】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［ＡＤＲ事例］ 着物等の過量販売に関する紛争（２）（平成 25 年第４回事例 18） ●事案の概要 申請人は、年金暮らしの老人である。娘や孫の着物を購入しようとして呉服等の販売店である相手方店舗を訪れた。その後、相手方の販売員からの勧誘電話をきっかけに自らも着物等を購入するようになった。相手方の販売員と徐々に親しくなり、不必要であると認識していたにもかかわらず、結果として購入を断りにくくなってしまった。着物等の多くは販売店で購入したものの、展示会で購入したこともあった。展示会（催事場）に行こうと何度も電話で勧誘されたり、帰りたくても言い出せないこともあった。申請人は、平成 23 年９月以降、１年３ヶ月余りの間に、着物や帯、宝石等を 20 点以上、総額 1700 万円以上の買い物をした。 なお、相手方は、申請人が店舗まで自転車で来店していることや、催事場において自由に着物を選択していることから、着物等の購入は意思に基づく購入である旨を主張した。 ●ＡＤＲ手続の結果 相手方が、未払代金債権約 360 万円を放棄し、アクセサリー等の売買を解約して解約金として 300 万円を申請人に支払う内容の和解が成立。
【108】	①不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等） ②適正な行使期間	［ＡＤＲ事例］ 包茎手術等の一部返金に関する紛争（２）（平成 25 年第４回事例８） ●事案の概要 平成 18 年６月、男性雑誌の広告を見て、10 万円程度の費用だと思って相手方クリニックに出向いた。当日、10 万円で、その日のうちに手術ができると勧められて了解した。手術台に横になっている間に、10 万円の手術だという、酷い状態の写真を見せられ、10 万円で手術はできるが、きれいな仕上がりになるかは保証できないと言われたため、恐怖のあまり冷静に判断できず、布をかけてもらっていたが全裸の状態で動揺しており、見せられた写真の状態を回避したい一心で 200 万円超の手術（なお、信販手数料等も含めると総額 300 万円を超えた）に同意した。 その後、不満を抱きながらもローンを支払い続けていたが、手術から７年経過して返金を求めたいと考えるに至った。地元の消費生活センターでのあっせんは不調に終わった。 なお、相手方は、症例写真も見せた上で、手術内容、技術レベル、治療費用等を説明して、申請人本人が納得の上で、本件手術を実施したと主張した。 ●ＡＤＲ手続の結果 相手方クリニックが申請人に約 230 万円を返金する内容の和解が成立。
【109】	①不当勧誘行為	［相談事例］

	論点項目	事例概要
	に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等） ②複数契約の解除	20 歳の誕生日に高校時代の友人から電話で呼び出された。食事しながら友人に「ぜひ会ってほしい人がいる。いい話がある」と言われ、断りきれずに別の喫茶店で業者の担当者と会った。その場で投資用ＤＶＤを使ったシミュレーションを説明された。担当者と友人から「１、２カ月で 20 万円は稼げる。こんないい話はない。ここで決めなければもう二度とこんな話はしない」などと言われ、断りきれずに契約に同意した。その場で、指定された学生ローン２社から「車を買う」名目でそれぞれ 30 万円を借りてくるように言われた。自分は免許がないので一度は借りられなかったが、再度「時計を買う」名目で借りるよう指示され、総額 60 万円を借りた。喫茶店に戻り、業者の担当者にお金を渡し、契約書に記入してＤＶＤを受け取った。その後はＤＶＤの利用方法は教えてもらえず、誰かを紹介すると一人につき 10 万円渡すということばかりを強調される。解約し、返金してほしい。
【110】	①不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等） ②複数契約の解除の規律の要否	［相談事例］ 大学の友人に「女子と飲み会しよう」と誘われて行ってみたら、その友人一人だけで一緒にご飯を食べた。投資の話をされ、その後喫茶店に行ったところ業者が既に待っていて「投資は 100%中 95%の人は負ける。勝つ５％の人間はプロ。プロは投資額に対し年間 10%の利益を得ている。絶対にもうかる」と投資用ＤＶＤの購入を勧められた。「サークルの仲間がみんなやっている。お前だけやっていない」と友人から言われた。消費者金融からお金を借りて契約するように言われ、借金の際は月収 18 万円以上と言うように指示され、店の前まで案内された。実際は月収８万くらいの収入しかない。ＤＶＤの中身は投資の本に記載されているどこにでもあるような内容でがっかりした。契約の際、友人が私の携帯電話で断りもせずに証券口座を開設した。職業欄に「役職あり」と入力したようで、後日証券会社から「役職の記入がない」と連絡があり、何のことかわからず「自分は学生である」と言ったら口座をストップされた。友人との間もぎくしゃくした。支払いも大変だ。これ以上友人との関係を悪くしたくないと解約を思いとどまっていたが、ここにきてふっきれた。解約したい。
【111】	①不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等） ②複数契約の解除の規律の要否	［相談事例］ 高校の先輩から「もうかる投資システムがある」と言われ、喫茶店で会社の人と合流して説明を聞いた。先物取引の投資システムについて説明され、プロのトレーダーとして稼いでいる話を聞かされた。「投資をするにはＤＶＤソフトの購入が必要だが、そのソフトを使えばすぐに元を取れる」と言われた。お金がないと言ったら、先輩から「会社員と言って、車の頭金として借りるように」と言われ、消費者金融３社から 20 万円ずつ借りて支払った。その後、購入者が参加するセミナーを受けたら、新規に人を紹介すると 10 万円もらえると説明された。ＤＶＤを見たが内容は大したことがないと思った。ＤＶＤの代金を支払ったり投資の元手を得るために人を紹介して紹介料を得ることが必要で、人を紹介することがそもそもの目的だとわかった。自分は投資に興味があっただけで、人を紹介して紹介料を得ようとは思わない。解約して返金してほしい。
【112】	①不当勧誘行為	［相談事例］

	論点項目	事例概要
	に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等） ②複数契約の解除の規律の要否	大学生の息子がアルバイト先の先輩に勧誘され、高額な投資用ＤＶＤを契約していた。その先輩は、息子が 20 歳になるのを待って喫茶店に呼び出し、「投資でもうけないか、勝てるいいＤＶＤがある」と誘い、消費者金融に連れて行って借金をさせて契約させた。２つの消費者金融の学生ローンで 25 万円と 30 万円を借りている。借金返済のために、「別の仲間を誘うと一人当たり 10 万円もらえる」と言って友人の紹介を強要したという。息子も「マルチ商法にだまされたのでどうにかしたい」と言っているので、取り戻せる方法があれば知りたい。 （20 歳代 男性）
【113】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ ＳＮＳを通して同級生から連絡があり、３日前に会った。同級生が「自分は化粧品関連の会社で働いている。シフトが自由で働きやすい会社だ。案内する」と言うので、その同級生とオフィスに同行した。オフィスで同級生ともうひとりの社員から、化粧品を販売するネットワークビジネスを勧誘された。勧誘の中で「口コミで広めていくことによってマージンが入る」等と言われた。その場で「やりたくない」と断ったが、そのままでは帰れない雰囲気になってしまい、「概要書面を受け取った」「クーリング・オフについて説明を受けた」等の 10 項目が書かれた「確認書」を見せられ、書き写すように言われた。書き写したものが自分の手元にある。契約書を書かされたが、控えはもらっていない。今日再度出向いて契約書の控えを受け取り、登録料 4,000 円を支払う約束になっている。怪しいので断りたい。どうしたらよいか。
【114】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 夜の９時頃、大手電話会社の代理店から電話があり、「光回線にすれば早くなる。価格も安くなる」「インターネットが１カ月 500 円で利用できる」等と言われ申し込んだ。すぐに工事会社から電話があり工事日を決めた。電話が終わったのは 10 時頃だった。翌日、すでに契約している ADSL で十分だと思い、代理店に連絡をして「やめたい」と伝え了承されたはずなのに、後日、大手電話会社から工事日等を知らせる手紙が届いた。驚いて問い合わせたところ、光回線は無償で解約できた。しかし、今度は知らない事業者からプロバイダー契約の登録完了を知らせる書面が届いた。 １カ月約 1,000 円の利用料であること、契約に年数の縛りがあり、それ以前に解約すると２万円以上の解約料が発生することが書かれていた。電話ではプロバイダーの契約については一切聞いていない。解約料なしで解約したい。
【115】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 自宅に老人ホーム社員権のパンフレットが届いた後、別の業者（Ａ社）から「社員権がまだ空いているか聞いてほしい」との電話があった。パンフレットの医療会社に電話したら「よかったですね。ぎりぎりまだ買えます」と言われた。Ａ社にそれを伝えたところ「老人ホームの入居を待っている人がたくさんいる。名義を貸してほしい。お願いします、お願いします」と何度も言われ、人助けになるならと思い、承諾し、名前と住所と年齢を伝えた。

	論点項目	事例概要
		その後、A社から「あなたの名前で手続きしました。3,000 万円をこちらで振り込みました。このことは誰にも言わないでほしい。あなたとの会話は録音してあります」と言われ、内緒にするのはおかしいと思った。息子に話したら詐欺だと言われた。私が承諾したことを録音されていると思うと心配だし、もし 3,000 万円払えと言われたら高額で払えない。どうしたらよいか。 （70 歳代 女性）
【116】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 数日前、来春完工予定の介護療養型老人ホームのパンフレットと入居権利申込書が自宅に届いた。今日、別の業者（Ｂ社）から「この老人ホームに入居したい人が６、７人いる。業者からの申し込みは受け付けてもらえない。入居権利申込書を持っている人しか申し込めない。評判がよいのでいっぱいになっているかもしれない。迷惑をかけないので、まだ空いているかどうかあなたの名前で聞いてほしい」と電話があった。人助けになるかと思い、指示された老人ホームの電話番号に電話した。 「400 人の募集で後 60 人分しか空いていない。すぐに申し込んだほうがよい」とのことだったので、その旨をＢ社に伝えたところ、「急いで払い込まないとふさがってしまう。払い込みに行ってくるので 30 分待ってほしい」と言われた。 30 分後にＢ社から電話があり「あなたの名義で 4,000 万円を振り込んだ。入金があったかどうか老人ホームに聞いてほしい」と言われた。老人ホームに電話をすると、「入金があったので、すぐに入居権利申込書をＦＡＸしてほしい」と言われた。申込口数 40 口、合計金額 4,000 万円、申込日、住所、氏名等を記入してコンビニからＦＡＸした。娘からおかしな話だと言われた。どうすればよいか。
【117】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 一人暮らしの母の家を久しぶりに訪問したところ、母から相談された。老人用の養護老人ホームを経営する医療法人のＤＭが届き、中には老人ホームへの入居権利申込書が入っていた。 その後別の業者（Ｃ社）からすぐに電話があり、ＤＭが届いているか確認されたうえで、「素晴らしい養護施設なので、そこに入りたいという人が既に 30 人ほどいるが、入れなくて困っている。その特別会員権を欲しがっているが、ＤＭが送られた方しか購入できない。お金は用意するので、人助けだと思って 30 人分申し込んでほしい」と言われた。母は老人を助けるボランティアをしていたので助けてあげたいという気持ちが強く、自分がお金を用意するのでなければ良いと思って承諾したらしい。一口 100 万円で 30 口分（30 人分）申し込むことにして、数日前に申込書を郵送したという。しかし、私がやめるように言ったので先刻母が電話したところ、「解約するなら損害賠償として半額の 1,500 万円請求する」と言われたらしい。そんな高額で払えない。どう対処すべきか。
【118】	不当勧誘行為に関する一般規定	［相談事例］ 自宅にパンフレットが届いた後、別の業者（Ｄ社）から「貴県に近日中に

	論点項目	事例概要
	（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	老人ホームができる。入所の権利をほしい人がたくさんいるので、代わりに買ってほしい」と電話があった。断ったが、執拗に「迷惑はかけない。貴県民しか買えない。当社に名義を貸してほしい」と言われたので、承諾した。 　後日、老人ホームから「Ｄ社名で 2,000 万円の入金があった。当社の権利は個人投資家にしか販売しておらず、インサイダー取引で犯罪になる」と脅された。Ｄ社からは「名前を間違って振り込んでしまった。このままでは当社もあなたも警察に捕まるかもしれない。示談金 600 万円が必要。あなたが立て替えてほしい」と言われた。老人ホームやＤ社から何度も連絡があり、怖くなって指示されるまま現金を宅配便で他県の個人宅に送った。 　その後、老人ホームやＤ社に連絡をしても、呼び出し音が鳴るだけでつながらなくなった。手元には宅配便の控えがあるだけだ。どうしたらよいか。
【119】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 　婚活サイトで知り合った男性と、数回会って食事をした。男性は投資コンサルタントをしていると言い、投資の話を聞いた。資金運用の勧誘かと聞いたら、男性が急に怒り出して数時間口論になった。ケンカになったが、本音を言い合えたように感じ、男性を信じられるようになった。「お金の使い方を教えてあげる」と言われ、後日会った時に「君にはマンション投資が向いている」と言われた。さらに詳しく聞くため、日を改めて男性の職場へ行くことになり、源泉徴収票を持ってくるよう言われた。男性から「節税対策、年金の足しにもなる。家賃保証もあって、借り手がいなくても大丈夫」と言われた。不安はあったが、男性を信じたい気持ちもあり、いくつかの書類にサインをした。女性社員が脇で録音しながら「これを買うと何かしてあげるなどのセールストークはなかったか」など確認していた。 　数日後、男性と、マンション販売業者の事務所へ本契約のために出向いた。契約書にサインし、男性と売主業者と 3 人で銀行へ行き、融資の手続きをしたが、その後、男性と会えていない。
【120】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 　婚活サイトで知り合った男性とデートをした時、節税対策の助言と言われ、勤務先や収入等を聞かれた。次のデートで「節税対策、年金・生命保険の代わりになるのでマンション投資がよい。個人的にも面倒をみる」と強く購入を勧められた。3 回目のデートで銀行審査の手続きを勧められ、4 回目で銀行審査の手続きをした。この間、男性はいろいろな物件をメール等で紹介してきた。実際の契約は 7 回目に会った時で、ホテルに呼び出された。 　この男性と直接契約するものと思っていたが、実際は、男性が連れて来た知り合いの人の会社との契約だった。「契約後、すべて面倒をみる」と言われていたので、確定申告の相談をしたら連絡が取れなくなり、契約が目的の詐欺だったのでは、と感じた。購入したマンションは、一度も見ていない。解約したいが可能か。
【121】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利	［相談事例］ 　去年、婚活サイトで金融に詳しいと言う男性と知り合い、食事をするようになった。「投資用マンションは確実にリターンが望める」と勧めてくるので、男性の勤務先で説明を受けた。投資用マンションの説明は不明点が多

	論点項目	事例概要
	行為等）	く、質問してもはぐらかされた。よく理解できなかったがマンション購入の契約書に署名捺印し、白紙委任状まで作成した。男性と旅行の約束をし「昔からの知り合いみたい」と言われ、すっかり信用していた。銀行審査を受ける前、現在居住している住宅のローンを組んでいることは話さないよう口止めされた。その後、不安感が増し、知り合いに相談したら、内容証明を書いてクーリング・オフするように言われた。しかし、キャンセルには解約料が必要だと思っていたことと、恋愛感情もあり、期間内のクーリング・オフはできなかった。旅行は直前でキャンセルになり、預けた書類が届く頃には男性とは疎遠になっていた。不動産業者が倒産したら、空室になったらといろいろ心配だ。解約したい。
【122】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 婚活サイトで知り合った男性と何回か会ううちに、節税の話になった。「将来のために」とマンション購入を勧められた。「価格が急に下がることは無い」と言われ、購入後も「持っていれば損したりしない」の一点張りだった。デートの時は優しく、時には叱責するような話しぶりで、心を操作された気がする。当時はデート商法であることに全然気が付かなかった。購入後は連絡が途絶えた。購入して半年後、マンション売却の見積もりを取ってみたら、市場価値は購入額の半値程度と分かった。
【123】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 昨日、父親から、母が投資ファンドの契約をして明日 100 万円を担当者が取りに来る、と聞いた。母に聞くと「女性から電話があり、資料を送ると言われた。封書が届いた後、男性の訪問があった。配当金がもらえると言うので契約書らしき用紙に名前と印鑑を押した」と言っている。母には軽い認知症があるため父も気をつけていたが、父が留守中に訪問があり契約したようだ。パンフレットを確認すると「４カ月に１回年金のように配当金が受け取れる」「安心の３年満期定期タイプのファンド」「個人のための運用商品」「最低予定利回り 4.8％（税引き後）」などと書かれている。母の手元にはリスクについて書かれている書類は一切なかった。また契約書の控えもなかった。両親とも止めたいと言っているので、断り方を教えてほしい。
【124】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 高齢の母親が、「必ずもうかるから」とのファンドの電話勧誘を受け、その後担当者の来訪を受けて契約した。一口 10 万円で 15 口の契約をしており、150 万円を支払ったらしい。契約書では１年間は解約できないことになっている。２カ月に一度１万円ほどの配当金が得られ、１年後に元金 150 万円が戻ってくることになっているが、本当に戻るか不安である。母親は一人暮らしで、判断力に少々問題が出てきており、必ずもうかるという話を信じてしまったようだ。違約金を払ってでも解約させたいと考えているがどうか。
【125】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利	［和解（示談）事例］ 高齢者（女性）がいきつけの喫茶店で、営業員に勧誘され、１年で元が取れるようなもうけを示すグラフを示されて、もうかると誤信させられ、アフィリエイトのためにホームページオーナーにさせられた。契約金は 400 万

	論点項目	事例概要
	行為等）	円。 　本人は自分のホームページがどのようになっているのか、できているのかも分からない状態であった。（ホームページはできていた。）自分では、どうすることもできず、解約を申し込んだが、返金されないという事案。
【126】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［和解（示談）事例］ 　宗教団体の信者から「夫の姓名の画数が悪い。」、「先祖の色情が悪い。」、「子供は将来離婚を繰り返し、悪いことが起こる」、「先祖が霊界で苦しんでいる。」、「先祖を解放してあげないと子供に不幸が起こる。」「子供が将来いい出会いをできず、離婚することになる。」などの説明を繰り返し執拗に言われて、不幸の原因は全て先祖のせいであり、教会のいうとおりの献金等をしなければ、将来通知人の子供らに不幸が起こる、また教会の人参茶がアトピーに効く等と誤信させられ、多額の献金・物品の購入をさせられた。
【127】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 　訪問購入の事案。夜８時過ぎに、女性勧誘員がチャイムを押して訪問してきた。 　消費者（82 歳・女性）は当初は断ったが、勧誘に同行してきた男性のほうから強引に勧誘されたため、金のアクセサリー３点を 6 万 4000 円で売ることになった。ところが、翌朝、業者から渡された現金を確認すると、５万円しかなかった。
【128】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［和解（示談）事例］ 　デート商法で、依頼者に近づき、投資マンションを締結させた。 　すべての資料を事前に整え、1 日だけ東京に連れて行き、販売店や銀行を回り、現地も見せずに契約を締結させた。 　資産形成のために投資マンション購入が有益であると勧誘されていた。 　依頼者が購入を決める動機にあたる部分でさまざまな虚偽説明が行われていたが、交渉では、1 日で現地も見せず、抵当権まで設定する段取りで契約を締結させていた販売会社の説明義務違反を主張し、契約を解約させ、頭金の返金を受け示談した。
【129】	①不当勧誘行為に関する一般規定（状況の濫用） ③適正な行使期間	［相談事例］ 　デート商法の事案。消費者（28 歳・男性）に、女性から電話が入り、それをきっかけに３年にわたり、５回の契約で、ダイヤのネックレス、時計、スーツなど５点（合計 350 万円）を購入させられた。 　契約に際しては、不実告知等もあったようであるが、デート商法に騙されている間は、本人はデートをしているという認識でのぼせ上がっており、取消など考えもしない間に６ヶ月を過ぎてしまっている。
【130】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［裁判中の事例］ 　認知症の高齢者が大量の健康食品の販売を受けて、すべての資産を失っている事案。 　健康食品は、SF 商法により販売されており、顧客の判断力の低下に乗じて販売されたと思われる。 　不法行為、公序良俗違反、クーリング・オフの主張で係争中。

	論点項目	事例概要
【131】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［和解（示談）事例］ 判断力等に問題を抱えた一人暮らしの女性に対して、複数の業者が群がるように、リフォーム（多数）、活水器及び防災グッズを個別クレジット（複数）を利用して購入させていたという事件（契約は９つ）。無職であるにもかかわらず、総額 500 万円になっていた。特定商取引法及び消費者契約法上の不実告知取消、民法上の詐欺・錯誤・暴利行為、債務不履行による解除などを主張して交渉を行った。 依頼者は、当時精神的に追い込まれ、入院を余儀なくされていた。あまりにひどい事案であったことに加え、クレジット会社の在り方を含め社会問題ともなったこともあり、訴訟外の和解（示談）で解決することができた。〞
【132】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［和解（示談）事例］ 平成１８年１０月ころ、７０代女性の申告者（以下「X」という。）は、呉服販売業者（以下「Y」という）のＺ市の店舗の店じまいセールで、着物の肌着（3115 円）を買ったのをきっかけに、たびたび、Ｙに車で催事場まで送迎され、その展示会で昼食を御馳走され、着物や帯、コート、アクセサリー等を買うようになり、平成 18 年 10 月８日から平成 23 年 12 月９日までの間に、キャンセル済み分も含めると、合計６３点を購入するなど、次々と売買契約をした（キャンセル済み分を除いても総額約 2200 万円）。 Ｘは、一定の貯蓄はあり、かつ、個人年金契約をしてはいたものの、年金生活であり（年金額月 15 万円）、代金の支払方法は、ほとんどがＹの自社割賦を利用した掛け払いであった。
【133】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［和解（示談）事例］ 女性（当時 80 歳） 収入　年金のみ１ヶ月あたり、約 22 万円程度。 加害業者　呉服販売業者Ｋ社 被害概要 購入期間平成 11 年 10 月から平成 19 年２月までの７年４ヶ月間 購入件数 93 件の宝飾品、呉服の購入 購入総額 3424 万 9378 円 うち、クレジットの利用状況クレジットの総額 2074 万 4900 円 被害に至る経緯 （中略） Ｋ社以外にも訪販・通販関係で、布団、浄水器、シロアリ駆除、健康器具（ゲルマニューム腕輪）、健康食品など 186 万 3690 円の商品を購入（期間は平成 15 年７月から平成 18 年 12 月までの約３年半）しており、おそらく、いわゆる「カモリスト」に載っているものと思われる。 Ｋ社に対して過量販売による契約の無効・不法行為を理由に支払済みの代金の返還請求・損害賠償請求・信販会社には支払を拒絶することができることの地位の確認訴訟を提起（訴額約 3000 万円）。 一審判決　約 1400 万円の賠償を認める一部勝訴判決、信販会社に対しては、支払を拒絶することができることの地位の確認判決。被告ら控訴。 二　　審　和解　一審判決とほぼ同内容の和解成立

	論点項目	事例概要
【134】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［和解（示談）事例］ 金地金・プラチナ地金の購入契約 勧誘そのものは、「金積立プラン」などと称して投資を謳うが、実際は単なる長期の割賦売買にすぎない。 80 代、90 代の高齢者で、判断能力の乏しい者に対して執揃な勧誘を行い、25 年もの長期分割契約を締結させている。 途中解約の違約金が非常に高額であり、解約も簡単にさせない。
【135】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［ＡＤＲ事例］ うつ病で休職している時に、相手方の営業員から投資用マンション購入の電話勧誘を受け、節税対策になる等と説明され、精神状態も悪かったこともあって、勧誘を受けた日とその３日後にマンションの２部屋を信販会社でローンを組んで次々に購入した事案。
【136】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 信販会社より知的障害の息子宛に支払明細書が届いた。本人に確認すると、夜電話がかかってきて、会いたいと言われて行ったところネックレスを買うよう勧められ了承したということである。しかし契約書などは受け取っていないという。解約することはできないか。
【137】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ １カ月前、一人暮らしの母が訪問販売で金地金を契約していた。契約金額は合計約 2000 万円、そのうち手数料だけで 200 万円であった。25 年間の分割払いになっており、母が 100 歳を超えてようやく金の現物を受け取ることができることになっている。業者からは「半年後には２倍に値上がりする。今、金は高くないので買い時だ」と言われたようだ。母は判断力の低下もみられ、契約内容を理解していない。約 400 万円を契約した当日に支払っているが、契約の取り消しと返金を求めたい。
【138】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 老人ホームに入居している父宅に届いた保険証書が息子である私の家に転送されてきた。契約内容は一時払い終身保険のようだ。高齢の父は、記憶も判断力もかなり低下している。銀行の行員が老人ホームまで来て、契約したらしいが、本人は何の契約をしたのか、何にサインしたのか覚えていない。定期預金を崩してまで契約しているようだが、父には必要のない契約である。信託銀行に問い合わせたが、今解約すると元本割れすると言われた。どうすればいいか。
【139】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 今までの預金を定期にしようと銀行に出向いたところ、「こっちのほうが得」と５年過ぎると少し利息がつくという商品を勧められた。その時は定期預金の一つと思ったので、書類を書いて手続きした。 しばらくして届いた証書を見ると、一時払い終身保険契約であることがわかり、保険料を 500 万円分支払ったことになっていた。保険に入った覚えはなかったため、とても驚いた。
【140】	不当勧誘行為に	［相談事例］

	論点項目	事例概要
	関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	一人暮らしの父が公共料金を払えないので、驚いて行ってみると、通帳の残高がゼロになっていた。以前から認知症を患っている父が、約３年間に訪問販売でふとんなどを次々に買わされ、合計約 350 万円にもなっていた。営業マンが次々変わり、父は「訪問しないで」と言ったが聞き入れられなかった。信販会社を利用したものもあるが、現金での支払いがほとんどである。この業者以外にもたくさんの契約がある。
【141】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 認知症の母が新聞を三重に契約した。１社に事情を伝え景品の洗剤代を払うと解約を申し出たら、もう１社が解約に応じたら解約すると言われた。残りの１社は契約書が不明だ。すべて解約したい。
【142】	不当勧誘行為に関する一般規定（適合性原則、状況の濫用、暴利行為等）	［相談事例］ 販売員として勤務し、パートで７～８万円くらいの収入しかない 74 歳女性が、顧客が商品を買わなくなると「金を貸して購入させろ」「クレジットの名義を貸して購入させろ」と命令され、顧客がキャンセルすると「代わりに購入しろ」と命令されて 720 万円くらいのクレジットを組んで商品を購入させられた。
【143】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 結婚式場の下見に行ったら、とりあえず日程を決めてほしいと言われ、日程だけ決め契約書に署名し 10 万円を支払った。翌日キャンセルを連絡したら、キャンセルはできるが、規約により申込金は返金できないと言われた。
【144】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 夫の浮気の調査を調査会社に頼んだが、料金が高額なので、その日に思いなおしてやめると連絡したが、調査開始後なので全額支払うようにと言われた。まだ何もしていないはずなのに納得できない。
【145】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 学区にある民営の学童保育。保護者や市の補助を受けて地域の有識者に運営を任せている。私の子供も利用しているが、現在、学童保育の理事をしている。学童保育の利用料は月２万円。退会する際、当月１５日までに連絡の場合は翌月分の支払いになり、１５日を超えると翌々月まで払うことになっている。ある保護者から退会に伴い月会費の支払いで不満があると聞いた。消費者契約法の不当条項にあたるか。
【146】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 他県の学生向けの賃貸アパートを２年契約し娘が入居していた。１年で退去することになったが、契約書に解約の場合は６ケ月前に申出とあり、１ケ月前に申し出たので５ケ月分の家賃、133765 円を請求された。契約どおり支払わねばならないか。
【147】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 大学入学のため４月にアパートに入居した。合格発表が３月末頃だったため４月６日の入学式に間に合うようインターネットを見て決めた。入居手続きは郵送で行った。入居後部屋の網戸にカメムシが異常についていて娘が気

	論点項目	事例概要
		持ち悪くて耐えられない窓も開けられないと連絡してきた。大家さんに伝えたところ「ここは田舎だから」と納得できない対応で退出することにした。転居先も決めた。このことを不動産会社に伝えたところ「今月で退出するなら翌年３月までの家賃を払ってもらう。契約条項にも記載がある」と主張された。
【148】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 娘が昨年 11 月に賃貸マンションを借りた。９か月間居住して退去したら、２カ月分の違約金を請求された。重要事項説明書・契約書に１年以内に退去の場合は家賃の２カ月分の違約金請求と記載がある。不当条項ではないか。
【149】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 学童保育の月額利用料は小学校１、２年生が 7500 円、３年生以上が 5500 円で、入会金 3500 円、保険料 800 円だ。約款には、年間登録が基本で、途中退所した場合は運営費として年度末まで月額 5000 円を徴収されること、銀行の残高不足で利用料金の引き落とし不能が６回続くと後で現金を持参して支払ったとしても強制退所させられること、不慮の事故が発生した場合には加入が義務付けられたスポーツ保険の保障責任のみでクラブと指導員は法律上の責任を一切負わない等と書いてある。これは不当条項ではないか。
【150】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 子どもの無認可保育園の契約書のひな型と共に見積書を取り寄せた。来年度入園の為には、今月中に入園金と初月の保育料を納める必要があり、65630 円と書かれている。また、キャンセルした場合はいかなる理由があっても返金はしませんと併記してあり、不当ではないか。
【151】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ ネットである事業者のセキュリティサービスを検索。オプションサービスで、トイレの扉にセンサーを取り付け、長時間扉の開閉がなければ駆けつけてくれるというサービスが気に入り、業者に問い合わせた。初期費用は４万円、オプション込みで月額 6000 円程度と聞き、父宅に来訪してもらう予定にしていた。しかし、業者から送付されたパンフレットの最後に近いページに、契約期間は５年間ということと、途中解約する場合の解約料は月額サービス料金に残月数をかけた金額の３分の２とある。いつ何があるかわからない高齢者の見守りのためのサービスとしては、５年間拘束することや途中解約料が高額すぎることに納得できない。
【152】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 父が契約をしようと思っている納骨堂の契約書を確認すると、「納骨堂使用料（永代使用料を含む）230 万円と年間管理料１万 2000 円（１年間）はいかなる場合があっても返還することはできない。納骨堂使用料と２年間分の年間管理料を払った時点で永代使用承認書が交付される」と記載されている。「いかなる場合も返還しない」との条項は、消費者契約法の不当条項ではないか。
【153】	「平均的な損害の	［相談事例］

	論点項目	事例概要
	額」の意義	スポーツクラブを退会しようとしたら、当月 16 日以降の申し出は次月分も払う規約だと言われた。 退会時は 15 日までに申し出ないと 27 日ごろ次月分が引き落とされる。入会時にもらった規約にその旨は書いてあるが、急に転勤がきまり約２週間で転居するような人も多い。また、定額料金制で自由にいろいろなスポーツが楽しめるクラブでは、突然退会者がでても特に損害は発生しないと思う。
【154】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 賃貸アパートの契約予定だが、契約書内容の敷金没収条項に、期間満了前退去の場合、ペナルティーとして敷金全額返金なしとある。不当条項と思われる。
【155】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 急に引っ越す事になり、借りている駐車場を 11 月 18 日付けで解約したいと管理会社に申し出たところ、管理会社から 11 月分全額を支払うよう求められた。駐車場の賃料は月額 19000 円である。11 月中旬に解約するのに、全額支払うことに納得いかない。当方は１か月前に申し出ているので、日割り計算で 14000 円位支払えばいいと思っている。契約書の約款には『解約する場合は帰属する月の賃料を支払う』と記載があるが消費者契約法による不当条項ではないか。
【156】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ ４年前にもらった外資系メーカーのデスクトップパソコンに不具合。メーカーに修理代３万６千円を前払いして修理を依頼し、メーカーに送付。修理時にデータが消える可能性があるとのことで、結局修理しないことにした。一旦支払った修理代金は一切返金できないとの規約があり、未修理でも返金されないという。
【157】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ １カ月後に国家試験の２日間の受験講座があるが定員が 200 人になれば締め切るとのこと。早く振り込まないと締め切りになってしまうが、料金を振り込んだ後はキャンセルできないと記載がある。このような条項は問題で違法ではないか。
【158】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 交通事故による骨折が原因で左右の顎が均等ではない。４日前にクリニックで面談と検査をして、明後日に手術をする契約をした。手術の料金は 84 万円で、２枚のクレジットカードを使い、30 万円ずつをそれぞれ２回払いにし、残金は現金で振り込むことにした。その日の夜、キャンセルするため電話をしたが応答がなかった。翌日、連絡をしたところ、40％の違約金が発生すると言われたので前日に電話したことを伝えると、申込日当日キャンセル扱いの 20％にすると言われたが、高過ぎないか。
【159】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ インターネットの旅行サイトで、宿の申込みをし、宿泊 20 日前にキャンセルを申し出たら 30％の違約金を請求された。 サイトの宿泊予約画面のキャンセルポリシーには「早期申し込みにつきポ

	論点項目	事例概要
		イント10倍キャンペーン中なので、このプランをキャンセルする場合は、理由に拘わらず予約時から発生する」と書かれていた。しかし、この宿のホームページを見ると30%のキャンセル料金が発生するのは10日前～２日前にキャンセルした時である。20 日前にキャンセルの申し出をしたのに納得いかない。「予約成立時から30%の違約金を請求する」とサイトに記載することは不当条項ではないか。
【160】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 大学生の息子は今年４月に入寮。２年契約で入館費、管理費、保証金を一括で納めた。息子の希望により８ヶ月で退寮することになり、入館費（２年分）の残り１年分の返金を求めたが、契約上、返金できないといわれた。不当条項ではないか。
【161】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 賃貸マンション契約を契約期間途中で解約したら残りの契約期間の家賃を請求された。契約書には「最低６ヶ月間は解約しない」との文言がある。消費者契約法の不当条項ではないか。
【162】	「平均的な損害の額」の意義	［相談事例］ 今年の３月 15 日に２年契約で入居した。自己都合で５月になって今月末で退去することを通知したら３ヵ月後の退去になるので、３か月分の家賃を請求すると言われた。退去の場合は１ヶ月前に申し出ることが通常だと思うので、３か月前に申し出るのは契約書の不当条項に当たらないか。
【163】	「平均的な損害の額」の立証責任の在り方	［和解（示談）事例］ ・学納金請求訴訟 ・原告や裁判所からの求釈明にもかかわらず、被告大学が内部資料（会計書類）を提出さなかった。 ・入学金を除く前納学納金＋遅延損害金で和解
【164】	「平均的な損害の額」の立証責任の在り方	［和解（示談）事例］ ・大手建設会社（A社）と外科医との戸建住宅建築請負契約 ・勧誘の際、B社のアフターケア部門は当該地区から撤退した（真実は撤退していない）と説明（ただし、当方客観的証拠なし） ・契約締結した後、その日のうちに工事中止を申し入れ、３日後には解除したが、総請負代金の 1.5%（75 万円）を請求された ・尋問後、ゼロ和解（こちらは既払金 45 万円も請求）にて解決 ・まさに「平均的損害」の立証は消費者側にあり、立証不十分と裁判官に言われて、ゼロ和解に終わったもの
【165】	（9条2号の射程）	［相談事例］ ６年住んでいる４万７千円の賃貸アパートの家賃を遅れて翌月８日に支払った。不動産仲介会社から督促手数料として 3100 円請求され、上乗せして支払った。不動産会社に 3100 円は遅延金かと尋ねたら、事務手数料とのこと。２年に一回更新料 21000 円払っており、今回更新の契約書にはその旨記載されているようだ。不当条項ではないか。
【166】	不当条項リストの	［相談事例］

	論点項目	事例概要
	追加の要否・在り方（①人身損害について事業者の責任を免除又は制限する規定）	スポーツクラブの入会申込みをした。詳しい説明も受けずに入会申し込み後、規約を読んだ。規約にある「当施設内設備の利用等により発生した事故について当方は一切の責任を負わない」との条項は不当に当たると思いクラブに説明を求めたが回答がなく除名になってしまった。
【167】	不当条項リストの追加の要否・在り方（①人身損害について事業者の責任を免除又は制限する規定）	［相談事例］ 姉が老人ホーム内で転倒し、骨折した。老人ホーム側のパンフレットには「介護サービスの中で起きた事故は責任を負う」と書かれているが、入居前に書かされた同意書には「転倒事故の責任は負わない」という言葉が入っているので、責任がないという。しかし姉はホーム内の食堂の椅子につまずき転倒し歩けなくなった。介護サービス中だと思う。同意書に書かれていることは不当条項にあたらないか。
【168】	不当条項リストの追加の要否・在り方（①人身損害について事業者の責任を免除又は制限する規定）	［相談事例］ ゲーム施設でロッククライミングをしていた女性が落下して骨折した。会員規約には施設内の怪我は一切本社の責任はないと記載されている。
【169】	不当条項リストの追加の要否・在り方（③事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定）	［相談事例］ 探偵業者との契約「この契約成立後、乙からの調査実行の指示がないまま３か月以上経過した場合は、原則として甲は調査を終了させます。この場合、契約も終了し調査料金の返還はいたしません。」
【170】	不当条項リストの追加の要否・在り方（③事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定）	［相談事例］ ６月 30 日に携帯の通信販売でジーパンを購入した。代金は 3000 円で、７月 10 日に届き、代引きで支払った。７月 13 日にジーパンを履いて外出したら織ムラで膨らんでいる箇所（10ｃｍほどのもの）が６ケ所もあった。返品特約には、「返品は受け付けない。不良品は３日以内にタグ等原状のままでなら返品可」とあった。商品が届いた 10 日に実際に着用した時には気が付かなったので、タグを切ってしまった。その後、13 日に着用して明るい所に行ったら瑕疵を発見した。その旨をメールにて問い合わせたが、返品は３日以内しか受け付けていないとのメールの回答だった。
【171】	不当条項リストの追加の要否・在り方（③事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定）	［相談事例］ ２日前、見知らぬ車が、私の契約したスペースに駐車しており、管理会社である不動産業者に苦情を言った。だが、不動産業者からは自分で警察に連絡するよう言われ、何の対処もしてくれなかった。契約書を見ると、特約に、無断駐車等が発生した場合、一切その責任は負わないとの記載はあるものの、納得できない。消費者契約法に基づき不当条項であるとの主張ができないか。

	論点項目	事例概要
【172】	不当条項リストの追加の要否・在り方(③事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定)	［相談事例］ ２年前に完成した注文住宅のリフォームを予定している。20 年間の保証が付いている。リフォーム業者が住宅の保証書を確認した。他の業者が手を加えた場合は保証できなくなるとの条項がある。リフォームの範囲に係らず保証を終了する、このような条項は納得できない。消費者契約法の不当条項でないか。
【173】	不当条項リストの追加の要否・在り方(③事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定)	［相談事例］ 兄が新築分譲マンションを契約したが、設計と異なり屋上のペントハウスが無くなっていた。４年前に 2600 万円を現金一括で払った。３年前に入居した処、ペントハウスが無くなり共用階段から屋上に上がれない。兄は、マンションの管理組合の理事長をしており、他の住民と売主に文書を半年前に送付した。売主は、契約書に「軽微で専有に変更が生じない限り承諾無しに設計変更できる」と記載し、落雪による危険回避と返答。建築基準法の問題は無いが、変更通知も無く不当条項と思うがいかがか。
【174】	不当条項リストの追加の要否・在り方(③事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定)	［相談事例］ ネットでパック旅行を申し込み、２日後にキャンセルをし、受けつけられた。クーポンを処分してしまったので、返金されないという。取り消し完了のメールが届いたので、安心をし、クレジットの引き落とし時にも、後でキャンセル料を引いた金額が返金されるものと思い、引き落としを止める事はしなかった。その後、クーポン返却のメールが届いて初めて、クーポンを返却しなければ、返金されない事がわかった。慌てて電話で交渉したが、規約に書いてあるのでの一点張りで、一向に話に応じてもらえない。新幹線も利用していない事は、鉄道会社ならわかるはずだし、宿泊施設にも、キャンセルの連絡を入れ、宿泊していない事は分かっているはずだ。一切返金しないというのは、不当条項にあたらないか。
【175】	不当条項リストの追加の要否・在り方(③事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定)	［差止請求事例］ 探偵調査委任契約「調査期間中は、原則として調査内容を報告しないものと致します（万一、調査期間中に経過報告をし、その結果、調査続行が不可能になった場合は調査を終了し、費用の返金はないものと致します。仮に何らかの理由により調査が発覚した場合は調査期間を一定期間空け、再び調査を行い、返金は無いものと致します。）。」
【176】	不当条項リストの追加の要否・在り方(③事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定)	［相談事例］ ペットショップに出向き、生後２カ月未満の犬を約 15 万円で購入した。契約時に特別な説明もなく、健康な犬と思っていたが、数日後に突然けいれんを起こし、瀕死（ひんし）の状態になった。動物病院で診察を受けたところ、この犬はまだ幼いので十分な検査ができない。薬剤を投与して発作を抑えながら経過観察を行う、と言われた。 犬を手放すつもりはなく、飼い続けたい。入院等の費用として既に約 30 万円支払っており、今後も治療費等がかかる。ショップに事情を伝えたが何もフォローがない。

	論点項目	事例概要
		契約書には、飼育上重大な支障をきたす先天性疾患が見つかった場合は販売価格の 10%を上限に治療費を支払う旨の記載がある。しかし、今後支払うことになる分も含めて、治療費等を全額負担してほしい。
【177】	不当条項リストの追加の要否・在り方（③事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定）	［相談事例］ 興信所の契約「依頼者の都合で調査指示がなされず、契約日より３か月以上放置された場合、引き受け者は調査を実施しない」
【178】	不当条項リストの追加の要否・在り方（③事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定）	［相談事例］ ペット売買契約「お買い上げ後７日以内に発病した場合にのみ、指定獣医にて治療します。その治療費については、所定の限度（犬猫購入代金の１０％）を負担します」
【179】	不当条項リストの追加の要否・在り方（③事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定）	［相談事例］ ウィークリーマンション契約「返金口座への振込等が不可能だった場合、精算金返還期間を退室日の翌日より１年間とする」
【180】	不当条項リストの追加の要否・在り方（③事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定）	［相談事例］ 興信所の契約「依頼者の都合で調査指示がなされず、契約日より３か月以上放置された場合、…引受者は…預り金の返却義務を負わないこととする」との条項
【181】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑤消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定）	［相談事例］ 「未成年の者が会員登録をした場合には、保護者の同意を得たものとみなします。」
【182】	①不当条項リストの追加の要否・在り方（⑤消費者の解除権・解約権・	［相談事例］ 葬儀サービスの解約制限条項。30 万円払って入会すると、葬儀費用が 105 万円から 40 万円に減額され、会員特典で提携商品の割引が受けられるということだった。遠方に引っ越すことになったので、解約を申し出たが、県外

	論点項目	事例概要
	取消権を制限する規定） ②継続的契約の中途解約権	への移転ではないので解約できないという条項がある。また、解約の場合、返金は 50%とされている。
【183】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑤消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定）	［相談事例］ 賃貸アパートの契約書に特約として冬期退去についての違約金特約があることに気付いた。契約書面には、１１月から３月までの冬期間に退去すると違約金として家賃１か月分を支払うとされている。よく考えると納得できない。不当条項ではないか。
【184】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑤消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定）	［相談事例］ 賃貸マンション契約で、契約書面に、特約として、ボールペンで「３月に退去する場合は 10 日までに退去すること、家賃は１ヶ月分貰う」と記載。不当条項に当たるのではないか。納得がいかない。
【185】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑤消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定）	［相談事例］ 家賃 43000 円で敷金は 43000 円入れている。階下の住人が、大声で話したり騒いだりするので、管理会社に苦情を言ったが改善されないので、退去したいと申し入れた。管理会社より、借主の都合による契約期間内の退去なので、敷金は返せないと言われた。契約書には記載されているが、納得できない。
【186】	①不当条項リストの追加の要否・在り方（⑤消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定） ②継続的契約の中途解約権	［差止請求事例］ 予備校等各種スクールの受講契約「受講生の都合による受講契約の解除は、本人死亡、重大な疾病およびクーリング・オフを除いては認められ」ない旨の規定。
【187】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑤消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定）	［差止請求事例］ 携帯電話端末販売契約「ご契約後のキャンセル・返品、返金、交換は一切できません。」
【188】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑤消費者の解除権・解約権・取消権を制限する	［差止請求事例］ インターネットでの通信販売契約 「商品の返品については、以下の場合に限り受け付けるものとします。 （２）　商品到着後７日以内であって、かつ以下の全てを満たす場合 ①　ご注文内容と異なる商品が到着した場合

	論点項目	事例概要
	規定）	② 配送中に破損した商品の場合 ③ 商品に瑕疵があった場合」
【189】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑤消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定）	［差止請求事例］ インターネットでの通信販売契約「商品到着後 30 日以内に、オンラインの返品受付センターから返品または交換手続きをお済ませください。期間が過ぎると手続ができなくなりますので、期間内にお済ませください。」
【190】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑤消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定）	［差止請求事例］ 歯科診療契約「医療機関との治療契約における中途解約は（クーリング・オフを含め）、法律上認められておりません。但し当院では患者様のご都合を配慮し、7 日間は特例として院内規定に基づき、違約金と事務手数料にて中途解約に応じます。」
【191】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑥事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定）	［差止請求事例］ 「当社は、いつでも、その裁量により、本サイトを使用する権利を終了させることができる。」
【192】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑥事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定）	［相談事例］ 古物買取店の契約条項（買取申込書）「上記物品は不正品（コピー品、改造品）ではありません。御社において上記商品について不正品の疑いを抱いた場合には…売買契約を解除することを承諾します。」
【193】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑥事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定）	［相談事例］ 賃貸住宅に入居したが、失職し賃料不払いで訴訟提起された。賃貸契約時に家賃保証会社の利用が必須であり、契約書によれば、家賃保証会社が保証債務を履行する必要がある場合には、賃借人の敷金返還請求権を保証会社へ譲渡し、賃貸人は、予め異議無く承諾することが記載されている。更に、民法上より有利な事前求償権を家賃保証会社へ与える約定、賃貸借契約の解除権を独立して家賃保証会社へ与える約定などがある。
【194】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑥事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定）	［相談事例］ 20 歳の娘が一人暮らしをするために 3 カ月前にアパートを借りたが、そのアパートの契約書を見ると「家賃を 1 カ月滞納したときには、鍵の交換をして家財道具をすべて処分する」と書いてある。この内容は契約前には説明されていなかった。このような不当な契約条項はおかしくないのか。
【195】	不当条項リストの追加の要否・在り	［相談事例］ 12 月中に注文。「在庫あり」商品ではなく「取り寄せ中」商品だったため、

	論点項目	事例概要
	方（⑥事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定）	発送に１から２週間かかると確認メールが送られてきた。それはそれで納得して待ち、10 日経過した時に発送日はいつ頃になるか問い合わせをした。販売店の回答は、発送日は未定のままの状況だというので、年内に到着しなければ解約すると申し出たところ拒否された。理由は、契約者からの解約は、注文後２時間以内のみでそれ以外の自己都合の解約は受け付けないという。利用規約に書いてあると説明された。あまりに一方的な対応と規約内容ではないか。結果的に発送できなかったため、販売店が解約をしてきた。販売店からの解約は利用規約にあり認められている。おかしいと思うのは自分だけなのか。
【196】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑥事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定）	［相談事例］ 賃貸住宅の保証会社の契約の中に契約１カ月以内に電話を持たない場合には契約解除すると言う条項がある。電話を持つことが連絡手段と考えているようだが、手紙や来訪の方が間違いない連絡手段ではないか。電話はでなければ連絡が取れないわけではない。
【197】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑥事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定）	［相談事例］ 妊娠したら８ヶ月目までに退去することが条件の賃貸マンションに入居しているが、本当に退去する義務はあるか。単身者専用の賃貸マンションに貸主の了解を得て夫婦で済んでいるが、契約書面に「妊娠した場合には８ヶ月目までに無条件で退去すること」という項目がある。これは不当条項ではないか。
【198】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑥事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定）	［相談事例］ 団地の外の重油ボイラーから温水暖房と給湯が供給されていた。今年度中に他社に変更し、建物隣にボイラーを設置するとのことで、設備投資と灯油代等がかかるため大幅に値上がりが見込まれると説明された。覚書に契約締結しない場合や３ヶ月分の代金を滞納した場合に催告なしで退去を求めると記載されている。
【199】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑥事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定）	［相談事例］ 知人が予約金をいれ予約したＤＶＤ。引き取りにいかなかったためキャンセル扱いとなり返金されない。予約金を入れた際に書面をわたされており、そこに入庫後１週間しても引取りがなかったらキャンセル扱いにするとある。不当条項ではないか。キャンセル扱い後、店に出し販売してしまうと言う。販売した後でも返金はないという。売れ残っていたら商品の引渡しはするというらしい。
【200】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑥事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定）	［差止請求事例］ 建物賃貸借契約「賃借人が本物件を賃貸人に無断で 15 日以上にわたって引き続き留守にし、しかも、その間に賃借人から賃貸人に対し、何らの連絡もしなかった場合には、その留守期間満壱ヶ月目を以て、賃借人は本契約を解除したものとする。」
【201】	不当条項リストの	［差止請求事例］

	論点項目	事例概要
	追加の要否・在り方（⑥事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定）	建物賃貸借契約。賃借人が（１）賃料を１ヶ月滞納したとき、（２）本契約の各条項の１つでも違反したとき、（３）契約書等に虚偽記載して入居したとき、（４）契約書に記載された連帯保証人が引き受けを拒否したときに賃貸人は賃貸借契約を無催告解除できるとする旨の条項
【202】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑥事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定）	［差止請求事例］ 自動車売買契約「自動車登録に関連して必要となる登録書類は、契約後、規定期間内に遅滞なく貴社に渡します。万一、私の都合により遅滞した場合、申込み撤回と判断されても異議はありません。自動車の代金は、表記『支払条件』欄に基づき、中間金及び残金は記載の期日までとし、最長納車時までに遅滞なく現金をもって貴社に支払います。万一、私の都合により遅滞した場合、申込み撤回と判断されても異議はありません。」
【203】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑧専属的裁判管轄合意規定）	［相談事例］ ソフトウエア及びサービスに関する規約「お客様とＡ１社及びＡ２社は、本契約または本サービスから生じる紛争、またはそれに関連して生じるすべての紛争について、東京地方裁判所をその専属管轄裁判所とすることに同意するものとします。」
【204】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑧専属的裁判管轄合意規定）	［相談事例］ ネットワーク利用規約「本規約は日本法により解釈されるものとします。本規約に起因または関連するＡ社とお客様との間の紛争については、京都地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。」
【205】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑧専属的裁判管轄合意規定）	［相談事例］ ゲームサービス利用規約「本サービスに関連して、ユーザと当社の聞で問題が生じた場合、両者は誠意を持って協議するものとし、協識しても解決しない場合には東京地方議判所または東京簡易裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。」
【206】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑪サルベージ条項）	［相談事例］ スポーツクラブの会則に「次の各号に該当するとき、会社は、施設の全部または一部の閉鎖、もしくは休業をすることができます。あらかじめ予定されている場合は、原則として１カ月前までに会員に対してその旨を告知します。但しこれにより会員の会費支払い義務が軽減されたり免除されたりすることはありません」との条項があり、その２号に「施設の増改築、修繕または点検によりやむを得ないとき」の規定があった。施設が使用できないのだから会費を返金してほしい。 （※）適格消費者団体による差止請求を受けて、「法令の定めまたは会社が認める場合を除き、会員の会費支払義務が減免されたり免除されることはありません」との部分を追記した。
【207】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑪サルベージ条項）	［相談事例］ インターネットビデオサービスの利用規約「弊社及び第三者プロパイダーは、法律で許容される範囲において、使用者に対して、あらゆる特別損害、間接損害、懲罰的損害、派生的損害その他これらに準ずるもの…について、

	論点項目	事例概要
		万一、弊社又は第三者プロバイダーがそれらの損害等について認識を持っていたとしても、一切責任を負わないものとします。」
【208】	不当条項リストの追加の要否・在り方(⑪サルベージ条項)	［相談事例］ ソフトウエア及びサービスに関する規約「Ａ社は、お客様の地域法で許容される範囲において、商品性、満足できる品質、特定目的に対する適合性、職人的努力、侵害の不存在に関する黙示の保証または条件を含め、あらゆる黙示の保証について一切責任を負いません。お客様の地域法の下でお客様が特定の権利を有する場合があります。これに該当する場合、本契約の肉容はこれらの権利に影響を及ぼしません。」
【209】	不当条項リストの追加の要否・在り方(⑪サルベージ条項)	［相談事例］ ネットワーク利用規約「また、裁判所において本規約のある規定が無効または執行不能とされた場合には、当該規定は、有効かつ執行可能となるために必要な限度において限定的に解釈されるものとします。」
【210】	不当条項リストの追加の要否・在り方(⑫消費者に不相当な先履行を求める規定)	［裁判中の事例］ 通信教育（標準３年の課程）において、高額の教材を契約時に一括購入させる事例。特定継続的役務提供契約でない場合、特商法上の規制が存在しない。
【211】	不当条項リストの追加の要否・在り方(⑬立証責任を転換する規定)	［和解（示談）事例］ 車両保険金請求事件（自動車損壊事案）。自宅付近の月極駐車場に車両を駐車していたところ、ドアガラスが割られ、車内に大量の消火剤が噴霧されていた事案。故意に基づくものではないかと疑われ、支払いを拒絶された（いわゆる「偶然性の立証責任」に関連する事案）。提訴後、保険金満額（ただし、遅延損害金は除く）を支払う内容で、訴訟上の和解により終了。
【212】	不当条項リストの追加の要否・在り方(⑭事業者による自力救済を認める規定)	［差止請求事例］ 建物賃貸借契約 「①　家賃を７日以上滞納した場合に無催告で契約解除し、水道光熱の供給停止や入室禁止措置をとることができるとする旨の条項 ②　経費等の債務の支払を１回でも滞納した場合に無催告解除と入室禁止措置がとれるとする旨の条項」
【213】	不当条項リストの追加の要否・在り方(⑭事業者による自力救済を認める規定)	［差止請求事例］ 建物賃貸借契約 「①　賃借人が家賃等を遅延した場合、賃貸人は入口の鍵を取替、施錠し入居者の入居を拒む事とし、その際入居者は一切の異議を述べない事とする旨の条項 ②　賃借人が契約終了時にまでに本件建物内外の賃借人の占有に係る車両及び動産を持ち出さないときに、賃貸人がこれを任意に処分して未払賃料等の損害に充当できるとする旨の条項」
【214】	不当条項リストの追加の要否・在り方(⑭事業者によ	［差止請求事例］ 建物賃貸借契約「本契約が解除されたときは、賃借人は直ちに本物件を原状に復し退去しなければならない。賃借人がこれを怠り明け渡さなかった時

	論点項目	事例概要
	る自力救済を認める規定）	は、賃貸人は直ちに明け渡しを執行することができる。その際、賃借人は、賃貸人に対して移転料、立退料、損害賠償その他何らの名義を以てするを問わず、本契約に基づく以外の一切の請求をしないものとする。又、この場合、賃貸人は、賃借人の所有権を放棄したものとみなし、本物件内の賃借人の所有物を処分することができるものとし、賃借人はこれに対して異議がないものとし、明け渡しに要した費用（裁判費用、弁護士費用、運送料、荷物運搬人日当）等は、すべて賃借人の負担とする。」
【215】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑭事業者による自力救済を認める規定）	［相談事例］ ウィークリーマンション契約「料金の支払期限より２日間以内に連絡がない場合は、即時契約を解除したこととみなし、室内の残置物は処分する。」
【216】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑮事業者の負担を消費者に転嫁する規定）	［相談事例］ 賃貸契約書の特約には、退去者の負担としてルームクリーニング２万８０００円～、排水管洗浄・室内消毒５０００円～、エアコン内部洗浄１万円～、鍵交換代１万５０００円～と書かれているが、国のガイドラインでは通常使用の範囲の汚れや鍵交換代は請求できないとなっているはず。特約は、消費者契約法の不当条項ではないか。
【217】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑮事業者の負担を消費者に転嫁する規定）	［相談事例］ 昨日住宅の請負契約を行った。契約書面の特約には、建築中に誰の責任も問えない状態で建物が滅失した場合は、当方が損害を負担しなくてはならないと記載あり。同意できないと契約前に伝えたが、事業者は特約変更はできないと主張したため、不本意ながらサインした。削除を申込んだが聞き入れてもらえず。
【218】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑮事業者の負担を消費者に転嫁する規定）	［差止請求事例］ 建物賃貸借契約。賃借人が、賃貸人に対して、契約締結時に賃貸建物の明け渡し後の清掃料金をあらかじめ支払うことを定め、これに加えて壁洗い、床カーペット及び絨毯の染み抜きまたは洗いの費用を賃借人が負担すると定めた条項
【219】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑮事業者の負担を消費者に転嫁する規定）	［差止請求事例］ 建物賃貸借契約。入居年数にかかわらず、退去時にはハウスクリーニング及び消毒費用等の費用を賃借人が負担するとする旨の条項
【220】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑯消費者の行為を制限する規定）	［相談事例］ ブリーダーから血統書付き犬を買った。その売買契約の内に「繁殖してはいけない」と言う条項がある。これはどういう意味か。自然に増えることもあるはずだし、繁殖して販売しようと私は考えているが、この条項自体おかしいのではないか。
【221】	不当条項リストの追加の要否・在り	［相談事例］ コインパーキングを１時間くらい利用。駐車券を紛失し 8000 円支払った。

	論点項目	事例概要
	方（⑰消費者に高額な損害賠償をさせる規定）	30 分間 100 円のコインパーキング。看板に小さい文字で駐車券を紛失したら既定の料金を支払ってもらうと記載してあったが、具体的な金額は書いておらず問題だと思う。8000 円と書いてあったら利用しなかった。また、1 日利用しても 1000 円と書いてあるのに 8000 円取るのは不当ではないか。事業者であればいつ入っていつ出たか調べればわかるはずだと思う。消費者契約法上の不当条項に該当するのではないか。
【222】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑰消費者に高額な損害賠償をさせる規定）	［差止請求事例］ 自動車売買契約。売主は、車両売買に関するすべての必要書類を、契約締結後 10 日以内に買主に提出し、引渡しを完了する、提出期間内に必要書類の提出ができない場合、契約時にその事由を買主に申告し承認をとらなければならない、承諾なしに提出時期を超過した場合、売主は書類遅延金として 1 週間毎に 1 万円の損害金を免れないという旨の条項
【223】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑱消費者に責任がない事項についても責任を負わせる規定）	［相談事例］ 姉が、不動産会社でアパートの賃貸契約に臨んだ。「出火の原因は入居者が全て負う、負えない場合は連帯保証人が負う」との特約を示され、火災保険は入居の条件と言われた。物件は気に入っていたが出火の全責任は自分も連帯保証人予定者の兄も負えないからと契約を断念。
【224】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑲不当条項が含まれているとしても同意する旨の規定）	［相談事例］ 敷金１ヶ月、敷き引き１ヶ月、礼金２ヶ月の物件。確認書があり、契約するのであれば「不当条項が含まれているが同意する」という内容の書面にサインしなければならない。また、この内容に異論あれば契約辞退するようにとの記述もある。
【225】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑳事業者に一方的な権限を認める規定）	［差止請求事例］ 弁護士に対する委任契約。 「①　委任者は、受任者に対し、債務整理の内容、和解の金額・支払い回数等、和解内容について一任し、一切異議を述べないこととする旨の条項 ②　委任者は、受任者に対し、貸金業者に対する過払い金の返還を交渉または訴訟により回収することを委任し、和解の内容についても一任する旨の条項」
【226】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑳事業者に一方的な権限を認める規定）	［相談事例］ 不動産賃貸借契約「駐車場の管理その他の都合で賃貸人又は管理会社は、賃借人の車両の移動あるいは駐車位置の変更を行うことができ、これについての賃借人の損害に関して、賃貸人及び管理会社は一切その責任を負わない。」
【227】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑳事業者に一方的な権限を認	［相談事例］ 自動車売買契約「貴社より記載の期日以外に支払請求があった場合は、速やかに現金をもって支払います。」

	論点項目	事例概要
	める規定）	
【228】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑳事業者に一方的な権限を認める規定）	［相談事例］ 「本規約に定めのない規定については、法律・条例などの定によるほか、その都度当寺によって定める事とします。」
【229】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑳事業者に一方的な権限を認める規定）	［相談事例］ 「本規約の解釈等に疑義が生じた場合には、当社並びに■■■グループは信義誠実の原則に基づいて決するよう努め、会員はその決定に従うものとします。」
【230】	不当条項リストの追加の要否・在り方（⑳事業者に一方的な権限を認める規定）	［相談事例］ 「買取自動車から生じる品質問題についてはこれを建設的に解決し、甲乙双方の前向きの理解と建設的協力によることを解決の第一歩とします。甲の理解度、協力不足により解決が遅れ難航する場合は乙が総合的判断をもって裁定し解決します。甲は、この結果に一切の異議を唱えないものとします」
【231】	約款規制に関する規律の要否（組入要件）	［相談事例］ 「当サイトを利用される方（以下、ユーザー）は、この規約に同意されたものとみなします。」
【232】	約款規制に関する規律の要否（組入要件）	［相談事例］ 海外の事業者のウェブサイトで、勧誘ページ・登録ページは日本語で記載されているが、規約が英語で記載されている。
【233】	①不当条項リストの追加の要否・在り方（⑰消費者に高額な損害賠償をさせる規定） ②（紛失時料金が表示されていた場合） 約款規制に関する規律の要否（組入要件、不意打ち条項）	［相談事例］ 入庫時にチケットを取り入庫時の時間を確認し出庫時に精算するシステムのコインパーキングを利用した。チケットを紛失してしまい、駐車場の管理業者に連絡したが、「罰金として一律5000円を請求する。これはルールだ」などと言われた。その駐車場は1日の上限料金が1000円で、防犯カメラもついており入庫時間の確認のしようがあると思う。また、看板に紛失時料金の記載もなく一方的な請求だ。自分にも紛失したという過失はあるが、事前に紛失時料金について表示しておく義務はないのか。
【234】	約款規制に関する規律の要否（組入要件、不意打ち条項、不当条項）	［相談事例］ ＳＮＳのスポンサー広告をクリックすると「１週間で10キロ痩せる」とサイトに書かれており大変興味がわいた。トライアルキットは900円と安価だったので軽い気持ちで記入フォームから申し込み、カード決済をした。数日後このサイトからトライアルキットの入った大判の封筒が自宅に届いたが契約書など書面は同封されていなかった。また、利用規約に「お試しプログラム終了から11,900円の支払いが保証されますようお客様のク

	論点項目	事例概要
		レジットカードについて問い合わせする権利を有します」との記載もあったのでキャンセルしようと業者に電話をかけたが通じない。メールで問い合わせたが、業者からの返信メールは文字化けしていて読めないし、返信があっても日本語が変で意味不明である。
【235】	約款規制に関する規律の要否(組入要件、不意打ち条項、不当条項)	［相談事例］ ＳＮＳでダイエットサプリの広告をクリックすると、ウェブサイトに誘導される。そこで、「今すぐ無料で手に入れる」というバナーから手続を進めると、有料の定期購入の申込みになっており、解約・返品のアクションを取らない限り、商品が毎月送られてきて課金される。
【236】	約款規制に関する規律の要否(不意打ち条項)	［ＡＤＲ事例］ 家庭教師の自動更新に関する紛争（平成 25 年第４回事例 25） ●事案の概要 平成 24 年 10 月、息子の中学受験のため、平成 25 年１月まで４ヶ月間の家庭教師派遣契約を締結した。契約期間が終了した２月以降、家庭教師は派遣されておらずサービスの提供を受けていないが、２月から５月の月謝等約 20 万円が引き落とされていた。 契約時に申請人には説明されなかったが､契約書には契約期間が定められている場合でも、最終指導月の前月末日までに書面で通知しない限り、契約が更新される条項が付されていた。 申請人が、相手方に返金を求めたところ、相手方は、４月以降の月謝等は返金したが、残金を返金しなかった（なお、４月以降である理由は、相手方が、家庭教師からの報告で契約の終了が判断できたのは４月以降であるから、とのことであった)。そこで、申請人が、残金１１万円の返金を求めて、ＡＤＲを申請した。 ●ＡＤＲ手続の結果 相手方が、申請人に対して、１か月分の月謝と月会費の合計 4 万 5000 円を返金するという内容で和解が成立。
【237】	約款規制に関する規律の要否(変更)	［相談事例］ ・「当社は、事前にユーザに通知を行うことなく、本規約の追加、削除その他の変更（以下、これらを総称して「変更等」という。）を行うことができます。」 ・「本規約の変更等が行われた後にユーザが本サイト及び本サービスを利用した場合､ユーザは変更等が行われた後の本規約に同意したものとみなします。」
【238】	約款規制に関する規律の要否(変更)	［相談事例］ １年半前に携帯電話機を購入する際に､携帯電話機の保証サービスである「スーパー安心パック」も同時に申し込んだ｡販売店の担当者は「毎月約 500 円を支払えば、故障の無償修理、盗難・水濡れ時に新しい携帯電話機を特別割引価格で提供、外装破損の無償交換などの特典がある」と説明した。 最近、携帯電話機の折りたたみ部分が破損したため､通話機能等に問題はなかったが外装交換を求めたところ、現在は「あんしん保証パック」の「破損保証サービス」が適用されることになっているとして、外装交換費用（1

	論点項目	事例概要
		万5000～1万8000円）の２割を請求された。「納得できない」と申し出たところ、販売店の担当者は、「昨年の秋から『あんしん保証パック』の規約を適用することにし、その後１カ月間、カタログとホームページで周知した。また規約には、『サービス内容は予告なく変更する場合があります』との条項がある」と回答した。しかし、当初の説明どおりに無償対応してほしい。
【239】	複数契約の解除の規律の要否	［相談事例］ 引っ越し業者から「引っ越しと一緒にインターネット回線の契約をすると引っ越し代金が10分の１になる」との電話があったので、その電話で引っ越しとインターネット回線の契約（以下、回線契約）をセットで申し込んだ。回線契約についての詳細な説明はなく、改めて通信業者から必要書類が届くとだけ言われた。 電話を切った後、よく考えてみるとあまりに安いので不安になり、すぐにキャンセルの電話を入れ了解された。しかし、後日、引っ越し当日の予定を知らせるメールが届いた。 引っ越し業者に確認の電話をしたところ、キャンセルされていなかった。再度キャンセルしたいことを伝えたが、きちんとキャンセルされているか不安である。
【240】	複数契約の解除の規律の要否	［相談事例］ 父（契約当事者）は夫婦二人のマンション住まいで、マンション所定のケーブルテレビ会社と契約している。父の住まいを訪れた業者から「地デジになると、ケーブルテレビ加入者もテレビが見られなくなる。アンテナを新しく設置しなければならない」などと言われ、その話を信じてアンテナ工事の契約をした。また、同じ業者からテレビや他の映像機器を購入する契約もした。 しかし、私がケーブルテレビ会社に確認したところ、アンテナ工事は必要ないと言われた。業者から渡された契約書面の記載を見て、後日、業者に口頭でクーリング・オフを申し出たが、商品を発注済みだからと言って応じない。代金は一括後払いの約束でまだ支払っていないが、どうすればよいか。
【241】	継続的契約の中途解約権	［相談事例］ 現在Ａ新聞をとっており、間もなく契約期間が終了する。その後４年間はＢ新聞を、さらにその後の１年間はＣ新聞の購読契約をしている。10年前、その２紙の後にまたＡ新聞を７年間とる契約をした。Ａ新聞の販売員に「今契約すれば液晶テレビがもらえる。もらえるものはもらっとき」と言われて、軽い気持ちで契約してしまった。しかし、最近急に目が悪くなり、新聞が読めなくなってきたので、今から５年後に、７年間も新聞をとるのは長過ぎると思うようになった。Ａ新聞の販売店に解約したいと伝えたら「液晶テレビは、５万円だ。解約するなら５万円を現金で払うか、同じ機種のテレビを買って返してほしい」と言う。解約のために、こんなにお金がかかるとわかっていたら、契約しなかった。どうしたらよいか。
【242】	継続的契約の中途解約権	［相談事例］ 高齢の両親が老人ホームに入居することになり、新聞を解約しようと販

	論点項目	事例概要
		売店に連絡した。すると、「購読期間が残り６年半あるので、契約時に渡した景品代を返してほしい」と言われた。長年同じ新聞を購読してきて、３年前に５年間の契約をして、景品としてテレビをもらい、さらに、１年半前にその後４年間の契約をして、約５万円分のビールをもらったらしい。販売店はビール代だけでなく、新品のテレビを買って返すように求めている。やむを得ない事情による解約なのに、解約に 10 万円近くのお金がかかるのは納得できない。高齢の両親が高額な景品代を返すのは困難だ。どうしたらよいか。